



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA
DE DECISIONES EN LA EMPRESA EXPERT PROJECTS & LOGISTICS
SAC CALLAO, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

JOSÉ ALEX CRUZ MEDINA

ASESOR:

Mg. CARLOS ANTONIO CASMA ZARATE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Antonio Díaz Saucedo
Presidente



Mgtr. Iván Mario Torres De La Cruz
Secretario



Mgtr. Carlos Antonio Casma Zarate
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi familia, que día a día me acompaña en la gran tarea del logro de mis objetivos personales y profesionales.

Agradecimientos

Al personal docente de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente; y en especial al Mg. Carlos Antonio Casma Zarate, por compartir su sabiduría y orientarme en el desarrollo de la presente investigación.



**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE TESIS**


Yo, José Alex Cruz Medina, estudiante (X), egresado (), docente (), de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43197995, con la investigación de tesis titulado: El proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics sac callao, 2018.

Declaro bajo juramento que:

- La investigación de tesis pertenece a mi autoría
- La investigación de tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente
- La investigación de tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicado ni publicada anteriormente por alguna revista.
- De identificarme la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores, autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente de ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- Si la investigación de tesis fuese aprobada para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 26 de Junio de 2018.

Atentamente.



Cruz Medina José Alex
DNI: 43197995

Presentación

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “El proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciatura en Administración.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática en especial en los aspectos relacionados con el proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

El autor.

Tabla de contenidos

CARATULA	Página
Título	ii
Autor	iii
Asesor	iv
Línea de investigación	v
 PÁGINAS PRELIMINARES	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
 GENERALIDADES	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	36
1.5 justificación del estudio	36
1.6 Hipótesis	37
1.7 Objetivos.	38
 II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	39
2.2 Variables, operacionalización	40
2.3 Población y muestra	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42

2.5 Métodos de análisis de datos	45
2.6 Aspectos éticos	45
III. Resultados	46
3.1 Descripción de resultados	46
3.2 Contrastación de hipótesis	57
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	67
ANEXOS	70
Anexo A: Matriz de Consistencia:	70
Anexo B: Instrumentos de medición de las variables	72
Anexo C: Base de datos de la prueba piloto	80
Anexo D: Base de datos de la muestra	81

	Lista de tablas	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable proceso administrativo y toma de decisiones	40
Tabla 2	Validez del instrumento proceso administrativo y toma de decisiones	42
Tabla 3	Confiabilidad del proceso administrativo y toma de decisiones	43
Tabla 4	Interpretación de resultados	45
Tabla 5	Nivel del proceso administrativo	46
Tabla 6	Nivel de toma de decisiones	47
Tabla 7	Nivel de planificación	48
Tabla 8	Nivel de organización.	49
Tabla 9	Nivel de dirección.	50
Tabla 10	Nivel de control	51
Tabla 11	Nivel de capacidad	52
Tabla 12	Nivel de procesos	53
Tabla 13	Nivel de evaluación	54
Tabla 14	Nivel de Liderazgo	55
Tabla 15	Prueba de normalidad	56

Lista de figuras		Pág.
Figura 1	Nivel del proceso administrativo	46
Figura 2	Nivel de toma de decisiones	47
Figura 3	Nivel de planificación	48
Figura 4	Nivel de organización	49
Figura 5	Nivel de dirección.	50
Figura 6	Nivel de control	51
Figura 7	Nivel de capacidad	52
Figura 8	Nivel de procesos	53
Figura 9	Nivel de evaluación	54
Figura 10	Nivel de Liderazgo	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar el proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, la población es de 35 empleados, el muestreo es no probabilístico, el tamaño de la muestra censal fue de 35 empleados, en los cuales se han empleado la variable: proceso administrativo y la toma de decisiones. El método empleado en la presente investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. La investigación concluye que el proceso administrativo influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao 2018, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0. 712, representó una alta correlación entre las variables.

Palabras claves: Proceso administrativo, toma de decisiones, planificación, organización, dirección, control.

Abstract

The present investigation had as general objective, to determine the administrative process and its influence in the decision making in the company Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, the population is of 35 employees, the sampling is not probabilistic, the size of the sample census was of 35 employees, in which the variable: administrative process and decision making have been used. The method used in the present investigation was the hypothetico-deductive one. This research used for its purpose the non-experimental cross-sectional correlational level design. The investigation concludes that the administrative process has a significant influence on decision-making in the company Expert Projects & Logistics SAC Callao 2018, with Spearman's Rho correlation coefficient of 0. 712, representing a high correlation between the variables.

Keywords: Administrative process, decision making, planning, organization, direction, control.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En el mundo globalizado, el proceso administrativo cumple un rol importante en la toma de decisiones, de ella dependen los resultados de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao. Cada gestor asume con criterio propio la administración de su entidad y para ello cuenta con herramientas de gestión que le permiten orientarse realizando una labor con orden y responsabilidad.

Por lo tanto esta investigación se desarrolla en el análisis del proceso administrativo de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, que es dirigir la estrategia en el uso de los recursos de la organización en una dirección más óptima, competitiva y dinámica, en la cual se presentan desarrollos tecnológicos, relacionadas con la información.

Por ello la necesidad de dar respuesta a la demanda de una sociedad que con el paso del tiempo se vuelve más exigente y cambiante, han llevado a las empresas a desarrollar mejoras en su toma de decisiones. Realizando cambios en sus diferentes niveles y en el desarrollo de nuevas estrategias en el manejo de los recursos, con el fin de alcanzar el éxito. Todo ello se ha vuelto un gran reto para cada gestor, teniendo en cuenta que se debe aprender cómo trabajar de una manera óptima donde engrane cada parte de la organización para alcanzar los objetivos. Como lograr un escenario donde se trabaje en equipo y se busque en grupo la solución a los diferentes problemas. Constituyen algunos puntos que un funcionario debe saber manejar.

Por lo tanto el éxito de las empresas es imposible sin la excelencia individual. La excelencia individual hoy requerida, especialmente en tomas de decisiones, demanda mucho más que competencia técnica, demanda un sofisticado tipo de defensa social.

Para el caso del proceso administrativo de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, la función de dirección y administración se ha evidenciado débil, mal dirigida, sin tener objetivos claros y una visión que permita asegurar un buen trabajo y desempeño que se verá reflejado en el cumplimiento de las funciones y deberes que tiene el servicio con los usuarios.

En este sentido Piñango (2001) afirma que:

El proceso administrativo en las empresas no ha podido cumplir con una buena administración porque se ha dejado llevar por los asesores carecen de información básica sobre sí mismo y tienen que entregar a personas no preparadas la realización de funciones básicas. Así mismo la debilidad de la gestión, ha permitido en los últimos años el incremento de empleados, así como la violación e ignorancia de las leyes, con frecuencia por los mismos directivos, con empleados, mal dirigidos y con un agudo desprestigio por parte de los administrativos un. (p. 87)

El desarrollo de una empresa moderna está determinada por el grado de eficacia en su proceso administrativo y que debería de intervenir en cualquier momento en las decisiones que se tomen en serio, además que el proceso administrativo concierne a la política general de la entidad en todas sus etapas: nacimiento, crecimiento, autonomía y supervivencia y que responda a la satisfacción de las necesidades de las mismas.

1.2 trabajos previos

Se ha encontrado investigaciones anteriores en relación al tema a tratar en este trabajo, las cuales se mencionan a continuación:

1.2.1. A nivel internacional

Castro (2014) En la investigación determinada “*Proceso administrativo y la toma de decisiones en los empleados estatales*”, tesis, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado- Venezuela. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre proceso administrativo y la toma de decisiones en los empleados, la metodología: el enfoque es cuantitativo del paradigma positivista, el diseño es correlacional, transversal, no experimental, la población es de 320, con una

muestra probabilística de 175 empleados, la técnica es aleatorio simple, los instrumentos son los cuestionarios y la técnica son las encuestas, con acciones de respuestas siempre, casi-siempre, a veces, casi nunca y nunca, los instrumentos fueron validados por juicios de expertos y analizados estadísticamente para la confiabilidad, para el contraste de hipótesis se emplearon estadística no paramétrica de Rho de Spearman. Concluyendo que el 48.9% considera un nivel de alto de la gestión administrativa; por otro lado el 37.8% considera un nivel medio; el 13.3% se encuentra en un nivel de bajo de la gestión administrativa; por otro lado se acepta la hipótesis de los investigados y se rechaza la hipótesis nula con una significancia de 0.000 altamente significativa, asimismo obteniendo una correlación de 0.867, según los parámetros establecidos es una correlación alta.

Martínez (2015) En la investigación determinada “Proceso administrativo y los componentes de la calidad de la Educación Básica”, Tesis. Universidad del Zulia, Venezuela. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre proceso administrativo y los componentes de la calidad de las empresas del sector construcción. Metodología, la investigación es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica, el diseño de estudio es correlacional, no experimenta dado que los datos se recogieron en un mismo tiempo y espacio, la población es de 395 empleados y la muestra es probabilística de 195 empleados, la técnica es aleatoria simple, el instrumento es politómico con cinco opciones de respuesta. Concluyendo que el 2,5% se ubica en el nivel de bajo gestión administrativa, el 34,7% se encuentra en el nivel de medio del proceso administrativo, el 62,7% se encuentra en el nivel de alto de proceso administrativo. La significancia es 0.000 altamente significativo por ende se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, la correlación es de 0.759 según los parámetros establecidos es una correlación alta entre la variable A y la variable B según Bisquerra.

Bonilla (2012) Con la tesis “El proceso administrativo y los procesos gerenciales según los empleados”, México, Universidad Nacional Autónoma. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el proceso administrativo y los

procesos gerenciales según los empleados. Metodología el tipo de investigación es básica, no experimental, el diseño correlacional, la muestra es censal se trabajó con toda la población dado que la muestra es pequeña de 120 empleados. Los instrumentos fueron validados por expertos y analizados por Alfa de Cronbach, la confiabilidad es 0.896 una confiabilidad alta, los datos proviene de una distribución no normal según Kolmogórov Smirnov, en las cuales se aplica estadísticos no paramétricos Rho de spearman. Concluyo que el 67.8% considera un nivel medio del proceso administrativo; por otro lado el 32.2% considera un nivel bajo gestión administrativa, por otro lado la correlación es de 0.000 altamente significativa por lo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, la correlación entre las dos variables estudiadas es alta de 0.857.

Reyes (2012) En la tesis denominada “*Proceso administrativo y la toma de decisiones de los empleados de la municipalidad Zulianas de Avanzada*”. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la toma de decisiones de los empleados. La metodología, se encuentra enmarcado dentro del enfoque cuantitativo del paradigma positivista, con un diseño no experimental correlacional, el tipo de investigación es básico, transversal, la muestra es de 180 empleados, concluyendo que el 83.3% considera un nivel de medio gestión administrativa; por otro lado el 16.7% considera un nivel bajo de la gestión administrativa, asimismo se acepta la relación entre el proceso administrativo y la toma de decisiones con una significancia asintótica bilateral de 0.000 altamente significativa, y una r de Pearson de 0.710 una correlación alta según Bisquerra

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Fernández (2014) En la investigación determinada “el proceso administrativo y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del hospital Victor Larco Herrera”. Tesis, UNMSM, Lima Perú. Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del hospital Victor Larco Herrera. Metodología, el tipo de estudio es básica, el enfoque es cuantitativo, No experimental, el diseño es correlacional, la población es 280 administrativos, la muestra probabilística es

de 163 administrativos, la técnica de es aleatoria simple, el instrumento es el cuestionario y técnica es la encuesta, el instrumento consta de 27 ítem para la variable proceso administrativo y para la variable calidad de servicio es de 35 administrativos los instrumentos fueron analizados por Alfa de Cronbach arrojando una alta confiabilidad. Concluye que el 56.7% considera un nivel de alto de gestión administrativa, por otro lado el 26.7% considera un nivel medio de gestión administrativa; el 16.7% se encuentra en un nivel de bajo del proceso administrativo, por otro lado la investigación demuestra que existe relación directa y significativa con un Rho de Spearman de 0.685 y un $p=0.000$ menor que el nivel 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis del nula.

Martínez (2014) En la investigación “El proceso administrativo en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura 2014”, Tesis, Universidad César Vallejo, Lima Perú, Tuvo como objetivo general determinar el nivel de atención al usuario en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura 2014, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú, la metodología, el tipo de investigación nivel descriptivo, no experimental, la muestra es probabilística, la muestra es 377 usuarios, el instrumento estuvo conformado por 33 ítems en la escala Likert, se consideró tres dimensiones, concluyendo que el 53.6% presentan un nivel regular de la atención al usuario, por otro lado el 8.2% alcanzó un nivel bueno en la atención al usuario, asimismo el 38.2% se encuentra en un nivel malo de la atención al usuario.

Silva (2013) en su tesis denominada “El proceso administrativo y la toma de decisiones de la facultad de medicina (UNAP), 2009”. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana Perú”, tuvo como objetivo medir el nivel de proceso administrativo y la toma de decisiones de la Facultad de Medicina de la UNAP. Aplicó una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada, a una muestra de 50 empleados y 20 administrativos, a través de una investigación descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo. Los datos obtenidos permitieron al autor establecer la relación que existe entre medición del proceso administrativo y la toma de decisiones de la facultad de medicina. Concluye que el 72.3% considera en un nivel alto el proceso administrativo, por otro lado el 26.2%

considera un nivel medio de proceso administrativo, mientras el 1.5 se encuentra en el nivel bajo de proceso administrativo, asimismo existe una correlación Rho de Spearman de 0.659, considerada como una correlación moderada, y una significancia de 0.000 altamente significativo. En cuanto al proceso administrativo cerca del 70% del personal administrativo lo calificaron como positivo.

Campos y Loza (2014) *Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios*, tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima. Cuyo objetivo es determinar la relación entre el proceso administrativo de la Biblioteca Municipal en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios. La metodología, el tipo de estudio es básica, el diseño es correlacional, el método de investigación es hipotético deductivo por lo se plantea hipótesis, la población es de 830 usuarios y la muestra probabilística es de 263 usuarios, los instrumentos fueron validados por expertos y procesados rigurosamente por el Alfa de Cronbach para la confiabilidad. Concluye que el 64.6% considera en un nivel alto del proceso administrativo; por otro lado el 35.4% considera un nivel medio del proceso administrativo, por otro lado la investigación determinaron existe una alta correlación $p=0.853$, esto revela que existe relación entre el proceso administrativo y la mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios

1.3 Teorías relacionadas al tema

Variable independiente: Proceso administrativo

Concepto de proceso administrativo

Toda acción que forma parte de la organización incluye una serie de procesos administrativos. Para entender con claridad en qué consisten estos procesos alineados a la administración, procedemos a plantear los diferentes enfoques sobre el tema.

Chiavenato (2006, p. 142) menciona que “las funciones del administrador, es decir, el proceso administrativo, son más que una etapa cíclica, ya que están íntimamente vinculadas en interacción dinámica”.

De acuerdo a lo citado, podemos mencionar que las funciones administrativas toman parte del proceso administrativo, el cual está compuesto en: planeación, organización, dirección y control, esto quiere decir que cada función tiene que estar relacionada y que si alguna de estas faltara no se podría desarrollar un proceso administrativo eficiente.

Por su parte, Griffin (2011, p. 7) señala que el proceso administrativo está conformado por las funciones: planeación, organización, dirección y control, debiéndose precisar que estas funciones no ocurren en forma estructurada, sin que los administradores sean partícipes en las distintas actividades y sincronizado.

Bateman & Snell (2009, p. 39) indican que la administración es el proceso donde se trabaja con gente y recursos para cumplir con las metas trazadas a nivel organizacional. Estiman que los verdaderos administradores realizan las funciones en forma eficaz y eficiente, manteniendo un rumbo claro con relación a su desempeño exitoso de sus roles.

Asimismo, Rue & Byars (1995, p. 4), apoyándose desde el enfoque funcional del proceso administrativo, sostienen que “la administración está formado por un proceso o secuencia de trabajo que comprende la guía o dirección de un conjunto de personas hacia metas u objetivos organizacionales”, siendo el proceso administrativo la determinación de las metas u objetivos de la organización, que establecen a sus miembros rumbo y finalidad que toda organización necesita. Se debe fijar bien los objetivos para marcar el rumbo y obtener una administración de éxito. Un administrador es el individuo que realiza el conjunto de actividades

que se agrupan en las funciones administrativas de planeación, organización, motivación y control.

En ese sentido otro aporte define el proceso administrativo como:

El proceso administrativo mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir, según los objetivos de la empresa, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios de mandos o necesarios, la forma como se realizarán estas acciones y los resultados que se lograrán. (Conso, 2011, p. 99)

En consecuencia, el proceso administrativo debe conducir a una organización al logro de metas y objetivos fijados o propuestos por la empresa, siendo esto responsabilidad de todos los actores vinculados al proceso administrativo; las acciones a seguir deben estar planificadas, en ellas se deben prever e identificar las estrategias necesarias para convertir lo deseado, valorado y pensado en realidades gerenciales. El proceso administrativo se enmarca dentro de un proceso de planificación estratégica, para así tener una visión relacionada con el entorno y las propias capacidades de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao.

En ese sentido, para que se cumpla los procesos administrativo la competencia del administrador y de los empleados debe ser fundamental en la gestión pues para que los objetivos de una gestión se logren con éxito deberán incluir; creatividad, poseer conocimientos sólidos del área, liderazgo, comunicar y compartir ideas, generar y demostrar confianza, dispuesto a escuchar y al diálogo.

Otra concepción del proceso administrativo desde el punto de vista gerencial “Es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales

se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es posible alcanzar”. (Alvarado, 2013, p. 24)

Si bien es cierto, el proceso administrativo establece un sistema de labor conjunta, en la cual cada uno de sus componentes tiene su propia personalidad, vale decir cada grupo humano, funcionarios, empleados y personal administrativo lo que de alguna forma influye positiva o negativamente, según su participación en el logro de objetivos comunes, es posiblemente que esos objetivos en forma independiente no sería posible lograr, de ahí que es importante tomar en cuenta que administrar implica también tomar decisiones pero en conjunto, armonizando conductas humanas al servicio de la empresa y actuando en contacto con la realidad social.

En una primera conclusión se puede inferir que muchos administradores consideran a veces la toma de decisiones como un trabajo principal, puesto que frecuentemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quien ha de hacerlo, cuándo, dónde y cómo se hará, pero a pesar de que la toma de decisiones es solo un paso de la planeación, se puede decir que es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo y por ende su eficiencia.

Respecto al modelo teórico del proceso administrativo, Un autor muy trascendente, definió operativamente que la misma consiste en:

Prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres” del mismo modo cita a Terry quien define “La gestión administrativa, es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Abreu, 2012, p. 28)

Partiendo de los conceptos antes señalados se puede decir que el proceso administrativo es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que utilizando

adecuadamente los recursos y trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Para una mejor especificación, existen cuatro elementos importantes que están relacionados con el proceso administrativo, sin ellos es imposible hablar del proceso administrativo, estos son: Planeación, organización, ejecución y control.

Taylor promotor de la organización científica del trabajo presenta cinco principios de la administración:

Sustituir las reglas prácticas por la ciencia (conocimiento organizado).

Obtener armonía más que discordia en la acción del grupo.

Lograr cooperación entre los seres humanos, en vez de un individualismo caótico.

Trabajar en busca de una producción máxima en vez de una producción restringida.

Desarrollar a todos los empleados hasta el grado más alto posible para propio beneficio y la mayor prosperidad de la compañía.

Basados en estos principios, ambos, tanto Fayol como Taylor coinciden en cuanto a que es importante la existencia de la armonía en una organización más que la discordia, de igual modo la cooperación, el buen trato y la equidad entre los empleados, de esta forma se hace posible el éxito de las organizaciones.

También se concibe que el proceso administrativo

Es un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales, organizadas formal o informalmente dentro de un sistema unificado, para cumplir objetivos predeterminados del sector. (Alvarado, 2013, p. 27)

Esto, debe constituir un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima

eficiencia y eficacia, en la ejecución de las actividades de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao.

Dimensiones del proceso administrativo

Las etapas o fases del proceso administrativo son cuatro:

Dimensión 1: Planificación

Arias, (2010, p. 11) señala “Proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas.”

La planificación es considerada la primera función que se desempeña en la administración. Al respecto, Arias, (2010, p. 14) indica que “La planeación figura como la primera función administrativa. La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos.”

También este autor, profundiza más el tema y expone con respecto a la primera fase del proceso de planeación.

La planeación consiste en tomar decisiones anticipadas sobre lo que debe hacerse antes de la ejecución de la acción. Desde el punto de vista formal, planear consiste en simular el futuro esperado y establecer previamente los cursos de acción necesarios y los medio adecuados para alcanzar los objetivos. (Arias, 2010, p. 14)

La administración está ceñida a indicar los objetivos que debemos alcanzar. Por lo tanto nos van a servir de guía para saber hacia dónde nos dirigimos. Pero, nos indica también cómo vamos a hacer para conseguirlo. Con esto nos damos cuenta que cuando una institución realiza algo, esta se realiza porque ha habido planificación. No se improvisa. La planeación determina a donde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden.

Con respecto a la planificación en el Manual de Gestión de Funcionarios de las Instituciones se señala:

La gestión es fundamentalmente un proceso de toma de decisiones. Hay que decidir sobre: qué debemos hacer para lograr nuestros objetivos, por dónde empezar, cómo lo haremos. Lo que implica pensar también en: con qué recursos contamos, qué requerimos para lograr lo que nos proponemos, qué obstáculos tenemos que vencer. (Ruano, 2011, p. 43).

La planeación tiene como fin determinar objetivos, verificar dónde están las cosas en el presente, desarrollar premisas sobre condiciones futuras, identificar los medios que permitirán alcanzar los objetivos e implementar los planes de acción necesarios.

Dimensión 2: Organización

Esta es la definición de organización como parte del proceso administrativo y de acuerdo a ella Chiavenato, 2006, p.143) señala con respecto a la organización “Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.”

Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. (Chiavenato, 2006, p.142).

Por ello, cuando hablamos de organización se refiere a: determinar las actividades de forma específica para lograr los objetivos. Luego, agrupar las actividades siguiendo una estructura lógica y por último, asignar las tareas a determinadas personas, por lo tanto, la organización se refiere a: dividir el trabajo,

agrupar actividades en una estructura lógica, designar personas para ejecutarlo, asignar los recursos y coordinar las actividades.

Dimensión 3: Dirección

Esta se va dar después de haberse realizado la planeación y la organización al respecto Arias (2010, p. 149) “Éste es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la institución. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la institución.”

En este caso se debe asignar los cargos y funciones a las personas, además se les debe entrenar, guiar y por último motivar para que las personas logren lo que la organización espera de ellas, es decir, alcancen los resultados esperados. La dirección tiene que ver con las relaciones interpersonales. Es necesario que se dé orientación mediante una buena comunicación y habilidad de liderazgo y motivación.

Stoner (2009, p. 13) señala con respecto a la dirección “Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea.

Para Stoner, (2009) Dirigir supone mandar, influir y motivar a los empleados para que desarrollen ciertas tareas y se comprometan. **Cobertura de la dirección.** En una entidad los funcionarios dirigen a los gerentes, estos dirigen a los supervisores y estos a los empleados u obreros. La dirección puede darse en tres niveles:

Dirección global: abarca toda la institución. Es la dirección propiamente dicha. Tiene que ver con el presidente de la institución y cada director en su área.

Dirección departamental: abarca cada departamento de la institución. Es la llamada gerencia. Está relacionada con el personal de mandos medios.

Dirección operacional: abarca a cada grupo de persona o tareas. Es la llamada supervisión. (p. 176)

Dimensión 4: Control

La palabra control se ha relacionado como función restrictiva y coercitiva., la cual se utiliza con el fin de cohibir o limitar ciertos desvíos o comportamientos indeseables. También, como sistema automático de regulación. Es decir, se realiza para mantener de forma óptima el funcionamiento. En este caso, el control tiene que ver con el control como la cuarta función dentro del proceso administrativo.

Según esta última idea, veremos algunas definiciones de control.

La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad controlada consigue o no los objetivos los resultados esperados. El control es, fundamentalmente, un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado. (Arias, 2010, p. 151)

Stoner (2009, p.13) señala con respecto al control “Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas”.

En todas las definiciones, se ha cambiado la idea de control con un afán de sancionar, sino de analizar si se ha dado lo planificado y corregir aquellos aspectos en los cuales se está fallando.

Fases del control. Es necesario que el control pase por diversas fases que permitan el desarrollo idóneo de este.

Esta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos: (1) establecer estándares de desempeño; (2) medir los resultados presentes; (3) comparar estos

resultados con las normas establecidas, y (4) tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones. (Arias, 2010, p. 152).

Arias (2010, p. 152) señala que “El control es un proceso cíclico compuesto de cuatro fases”.

Estas cuatro fases a las que se refiere son: establecimiento de estándares o criterios, observación del desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y acción correctiva.

Establecimiento de estándares o criterios. Los estándares se refieren al desempeño que se desea obtener. Para ello se plantean criterios que son normas que guían las decisiones.

Observación del desempeño. Esta busca obtener información sobre la operación que se está controlando.

Comparación del desempeño con el estándar establecido. El desempeño se compara con el estándar establecido. Siempre se deja un margen de desviación con respecto al estándar que se considera aceptable.

1.3.2 Variable dependiente toma de decisiones

Definición

Toma de decisiones es la interacción entre el pensamiento y la acción, en la cual la acción es consecuencia del pensamiento, dado que las formas de intervención ante una situación son tan variadas que cualquier opción que se tome es siempre una entre diversas posibilidades. Asimismo decidirse por una de ellas requiere sopesar, esto es lo que supone colocar en uso el pensamiento directivo o sea la toma de decisiones.

Por otro lado la toma de decisiones es una capacidad que puede ser aprendida por todo individuo, que puede aplicarse con la ayuda de una metodología en el caso de decisiones complejas, cuyo proceso está basado en los valores y percepciones del individuo que toma la decisión.

Puede incluir la consideración de alternativas y opciones a través de una evaluación periódica de las decisiones y sus efectos.

Según Galdós (2010) considera que la decisión es una alternativa consciente entre diversas opciones analizadas para la que sucede la acción para poner en práctica la alternativa seleccionada. La toma de decisiones es el proceso mediante el cual el individuo debe elegir entre dos o más opciones. La toma de decisiones se lleva a cabo en todos los aspectos de la vida, nos pasamos tomando decisiones infinidad de veces por día. (p. 118)

Algunas decisiones tienen un valor determinante en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras se movilizan alrededor de ella.

Los gerentes consideran la toma de decisión como su tarea esencial, puesto que continuamente tienen que determinar lo que se tiene que realizar, quién ha de realizarlo, en que momento, dónde se hará.

En cualquier organización los gerentes han de reconocer soluciones y evitar problemas con una perspectiva organizada para la toma de decisión que incluye una comprensión clara de la situación actual.

El enfoque de gestión de calidad total se basa en principios fundamentales como:

Las decisiones han de apoyarse en sucesos capaces de medida.

Las decisiones deben enfocarse en conseguir una mejora continua.

La mayoría de decisiones ahora corren a cargo de los equipos de trabajo, este proceso es tan complejo que envuelve la razón y la emoción, la incertidumbre y el riesgo, la creatividad y el conocimiento.

Racionalidad en la toma de decisiones

Estudio que requiere de un juicio claro de las alternativas que nos permita lograr una meta, un análisis y evaluación de las alternativas en término del objetivo

deseado, la información adecuada y la ambición de optimizar ¿Qué es la racionalidad en la toma de decisiones? Cuando un gerente se enfrenta a una toma de decisión, además de comprender la situación que se presenta, debe tener la capacidad de analizar, evaluar, reunir alternativas, considerar las variables, es decir aplicar estas técnicas para hallar soluciones razonables; podemos decir entonces, que se trata de una toma de decisión basada en la racionalidad.

Racionalidad limitada, Actividad racional de un individuo limitado debido a la falta de conocimiento y capacidad para analizar alternativas para hallar soluciones.

Proceso racional de toma de decisiones

El proceso para la toma de decisiones, considerado como "el proceso perfecto". En su desarrollo el tomador de la decisión debe:

Determinar la necesidad de una decisión

Como inicio se tiene que determinar que se necesita tomar una decisión. Para ello se tiene que haber determinado que existe un problema a solucionar.

En el segundo paso de la toma de decisiones se deben identificar los criterios de decisión que sean importantes para el desarrollo de esta. Es decir que los administradores tienen que definir que es adecuado para la toma de decisión.

Alvarado (2013) Sostiene, para conseguir organizaciones de calidad con nuevas técnicas en Gestión y dirección se debe de desarrollar todas las alternativas. Es decir que el individuo que se encargara de tomar una decisión tiene que ser consiente de todas las alternativas para la solución de un problema.

Importancia de la toma de decisiones

Es importante porque mediante el empleo de un buen juicio, la toma de decisiones nos indica que un problema o situación es valorado y considerado

profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones.

También es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia.

En la toma de decisiones, considerar un problema y llegar a una conclusión válida, significa que se han examinado todas las alternativas y que la elección ha sido correcta. Dicho pensamiento lógico aumentará la confianza en la capacidad para juzgar y controlar situaciones.

Uno de los enfoques más competitivos de investigación y análisis para la toma de las decisiones es la investigación de operaciones. Puesto que esta es una herramienta importante en la administración.

La toma de decisiones, se considera como parte importante del proceso de planeación cuando ya se conoce una oportunidad y una meta, el núcleo de la planeación es realmente el proceso de decisión, por lo tanto dentro de este contexto el proceso que conduce a tomar una decisión se podría visualizar de la siguiente manera:

Elaboración de premisas.

Identificación de alternativas.

Evaluación de alternativas en términos de la meta deseada.

Elección de una alternativa, es decir, tomar una decisión

Relevancia de la toma de decisiones

Es relevante ya que el uso de un buen juicio, al momento de la toma de decisiones nos ayuda a valorar el grado de un problema y poder reconocer la mejor opción entre las diferentes opciones.

Asimismo es relevante para la administración dado que ayuda a sostener el ritmo, coherencia y orden del conjunto de personas, y de tal forma su eficiencia y eficacia.

En la toma de decisión, analizar un problema y dar una solución exitosa, significa haber analizado todas las alternativas para elegir una de ellas y que la elección ha conseguido el objetivo.

Seleccionar la mejor alternativa

En el proceso de la toma de decisión racional, esta selección es bastante simple. El tomador de decisiones únicamente tiene que elegir la alternativa que tuvo la calificación más alta, es relevante entender para poder definir el proceso real de toma de decisiones administrativas en las empresas. El tomador de decisiones debe ser completamente objetivo y racional a la hora de tomarlas. Tiene que haber una meta clara y todas las acciones en el proceso de toma de decisiones llevan de forma consistente a la selección de aquella alternativa que maximizará la meta.

En el proceso final el tomador de decisiones solo tiene que elegir la mejor opción para la solución del problema, para ello la persona que está encargada de tomar la mejor alternativa debe tener claro el objetivo que se desea alcanzar.

Orientada a un objetivo, cuando se deben tomar decisiones, todo el equipo de trabajo debe estar de acuerdo acerca del objetivo final.

Todas las opciones son conocidas, el tomador de decisiones tiene que conocer las posibles consecuencias de su determinación. Si el resultado es desfavorable se tiene que analizar.

Juran (2010) Sostiene: “Debe existir la comprensión total sobre la elección de la toma de decisión en sí, las razones que la motivan y sobre todo debe existir el compromiso de su implementación exitosa”.

Definir como se visualizara al momento de que la decisión este puesta en marcha. Considerar recursos que estén disponibles y acciones necesarias para poner en práctica.

Considerar el espacio de tiempo que se necesita para cada una de las fases. Asignar responsabilidades a individuos específicos para cada una, cuando se toma una decisión ésta probablemente generará algunos problemas mientras se realiza, por lo tanto los administradores deben dedicar el tiempo necesario para reconocer los problemas que se pueden presentar en ese momento.

Se concibe como un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos.

Tomar decisiones para gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación, organización, dirección y seguimiento vinculados en el ámbito empresarial. Estas acciones se realizan a través de procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente (O'Leary, 2008, p. 82).

La toma de decisiones del líder debe brindar a su equipo un clima participativo que favorecerá a defender sus puntos de vista. Ello logrará a que sus colaboradores puedan dar sus puntos de vista que ayudarán en el desarrollo de los proyectos. Tomando en cuenta que debe abordar temas que domina y no improvisar.

El líderes una persona que no duda a la hora de tomar decisiones. Sabe cuándo ha llegado el momento de tomar una decisión. Sus decisiones están meditadas, tras un ejercicio de profunda reflexión. La mayoría de sus decisiones resultan ser acertadas. Cuando se aborda una cuestión (oportunidad, problema, línea de actuación, etc.) el líder puede disponer de más o menos tiempo para su análisis, dependiendo de la premura que exista.

Los directivos deben tener una visión global de empresa. Esta visión es absolutamente imprescindible para consolidar el funcionamiento de empresa, y los planes periódicos generales y parciales que se elaboren.

Los directivos deben colaborar en el desarrollo profesional de sus empleados. Esta función importante y contribuye a crear un buen clima de relación entre el conjunto de empleados. En este sentido, se pueden desarrollar acciones como las que se determinan a continuación (O'Leary, 2008, p. 227):

- Informar sobre oportunidades profesionales.
- Centrar la atención del equipo en un tema específico.
- Favorecer el entusiasmo en la innovación.
- Reconocer los progresos de cada empleado.

Los directivos deben desarrollar labor favoreciendo un clima en el cual la autonomía del empleado sea compatible con un sentimiento colectivo, de equipo y de proyecto del conjunto. La autonomía aumenta la seguridad y, de este modo, la profesionalidad de los administrativos. Las decisiones colectivas configuran el proyecto de la empresa y consolidan la propia cultura de la empresa.

La progresiva complejidad de la función empresarial y directiva y de la organización. La calidad de las decisiones compartidas por encima de las individuales. El mejor grado de compromiso y de corresponsabilidad que supone asumir proyectos de forma colectiva. El trabajo del Equipo Directivo debe hacer posible un equilibrio entre la repartición de espacios de gestión que son asumidos de forma autónoma y la responsabilidad de asumir una concepción integrada de la función directiva.

El Equipo Directivo es el ejecutor de las líneas de trabajo y de decisiones tomadas. Está formado por los directivos, pero en función de la identidad de cada empresa también pueden formar parte de él otras personas que, por ejemplo, ocupen cargos unipersonales como los administradores etc. (O'Leary, 2008, p. 127).

El Equipo Directivo es la estructura organizativa que posibilita la superación de la concepción individualizada de la función directiva. Existen razones que, en la actualidad, nos conducen a defender esta concepción de equipo para las funciones directivas.

Dimensiones de la toma de decisiones

Dimensión 1 Capacidad

Todo administrador es un tomador de decisiones. Sin embargo hay algunas habilidades que definirá si los tomadores de decisión son eficientes o deficientes al momento de tomar la decisión.

Para analizar a un tomador de decisiones se tiene que enfocar en analizar las cuatro habilidades fundamentales: experiencia, buen juicio, creatividad y habilidades cuantitativas. Estas son requisitos indispensables de un buen tomador de decisión.

La experiencia toma un papel importante en el proceso de la toma de decisiones, ya que un tomador cuando se encuentra en el análisis del problema, recurre a sus vivencias a lo largo del tiempo para poder darle una solución segura. (Blake, 2007, 46)

Buen juicio, un buen tomador de decisiones debe poseer la habilidad de procesar información de forma inteligente. Es decir se refiere a los procesos cognitivos del tomador, Está construido por el sentido común, razonamiento y la experiencia. Un juicio se desarrolla basado en la información y en la experiencia de sus vivencias.

Creatividad, el tomador de decisiones tiene la habilidad para crear, estructurar perspectivas, para obtener un resultado actual y favorable.

Habilidades cuantitativas, el tomador de decisiones es capaz de entender, manejar y utilizar los métodos cuantitativos como: la programación lineal, modelos

estadísticos, cálculos financieros. Estos ayudan a los administradores a conseguir una toma de decisiones acertada.

Dimensión 2 Proceso creativo

El gerente que desea ser eficiente y lograr a través de su influencia que otros trabajen en función del logro de las metas organizacionales, debe hacer uso constante de un eficiente proceso comunicacional. En este orden de ideas, señalan que “una buena comunicación es el intercambio de pensamientos y de información para lograr confianza y entendimiento mutuo o buenas relaciones humanas” (Andía, 2015, p. 182)

De lo expresado se deduce que el proceso creativo es de vital importancia en cualquier organización, este proceso se constituye en el pilar fundamental de la empresa.

Juran (2010) La supervisión y la ejecución en el proceso de toma de decisiones conforman la regla en la toma de decisiones en los niveles altos. A pesar de ello, de acuerdo con estudios previos, los administradores que usan los modelos racionales, sus decisiones resultan superiores. Los administradores que participan en ese proceso son más seguros.

Dimensión 3 Evaluación de la decisión

Evaluar de la decisión tanto los procesos como los resultados del servicio empresarial para identificar logros, deficiencias y soluciones creativas que lo optimicen.

Juran (2010) menciona que evaluar la decisión es la etapa final de la toma de decisiones. Pues en este punto del proceso, está reunida toda la información que nos muestra como es que funciona la decisión, es decir, es un proceso de retroalimentación que nos expresa que podemos seguir sin problemas y que incluso la decisión tomada se podría aplicar a otras áreas de la empresa.

En esta parte del proceso el tomador de decisiones tendrá que analizar cada alternativa y asignar un peso a cada una de ellas, para lograr encontrar la mejor alternativa para la solución del problema.

Dimensión 4 Liderazgo

Según Chiavenato (2006), liderazgo “es la influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana” (p. 54). El liderazgo, fenómeno social que ocurre exclusivamente en grupos sociales, debe ser analizado en función de las relaciones interpersonales en determinada estructura social y no del examen de una serie de características individuales. Esta definición es bastante completa porque el autor trata de la influencia ejercida por el líder para conseguir los objetivos empresariales, a través de las relaciones interpersonales.

Asimismo, Chiavenato (2006) desarrolla su aporte haciendo una distinción entre el concepto de liderazgo como cualidad personal (combinación especial de características personales que hacen de un individuo un líder) y el de liderazgo como función (derivado de una distribución de la autoridad para tomar decisiones dentro de una empresa): “el grado de cualidades de liderazgo demostradas por un individuo depende no solo de sus propias características, sino también de las características de las situaciones en que se encuentra” (p. 29).

El comportamiento del líder (que involucra funciones como planear, informar, evaluar, arbitrar, controlar, recompensar, estimular, etc.) debe ayudar al grupo a alcanzar sus objetivos o satisfacer sus necesidades.

El líder es importante en toda gestión empresarial porque él juega un papel importante en las decisiones que toma con el apoyo del grupo que trabaja y es por eso que es importante analizar las características de este al igual del contexto en que trabaja el grupo.

El líder es aquel que sabe tomar las decisiones correctas, plantear buenos objetivos que estos sean realistas y se puedan desarrollar. Por ello es imprescindible que obtenga todo tipo de información, que canalice esa información y se tenga una buena relación con sus trabajadores, además es importante que pueda conocer los sentimientos y pensamientos del grupo que trabaja junto a él, por el contrario si el líder se aísla va a ser imposible que pueda llevar a cabo una buena gestión (Udaoando, 2007, p. 41)

Un buen líder es capaz de transmitir la sensación que es una persona comunicativa, que el grupo pueda expresar libremente sus ideas, por ello la accesibilidad será un punto básico dentro del liderazgo.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo influye el proceso administrativo en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?

Problemas específicos

¿Cómo influye la planificación en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?

¿Cómo influye la organización en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?

¿Cómo influye la dirección en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?

¿Cómo influye el control en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica, la toma de decisiones especifica la elección correcta para que las acciones se tomen ágilmente cuando sea necesario, esta se puede

presentar en diferentes ambientes desde lo laboral hasta lo familiar, se puede observar que un individuo a cada momento toma una decisión y lo único que diferencia una elección del otro es la manera en que llega al resultado. Sin embargo lo importante hoy es crear condiciones innovadoras para un futuro mejor y no solamente corregir el presente con la solución de sus problemas actuales.

1.5.2 Justificación práctica, el estado y algunas instituciones tienen la obligación de proporcionar a todos los ciudadanos a mejorar las condiciones y la preparación de sus habitantes en vista de que la cultura es el pilar básico e importante para la construcción de un País nuevo.

Según en la quinta disciplina, sostiene que las instituciones hoy en día tienen que ser organizaciones inteligentes es decir saber trabajar en equipo y desarrollar las habilidades de solución de problemas para ayudarlos a comprender la dinámica de sus relaciones de trabajo.

1.5.3 Justificación metodológica, El tipo de investigación utilizado del presente estudio es aplicada, ya que se va determinar el proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

De acuerdo a la naturaleza del estudio, presenta un diseño no experimental, ya que no hay manipulación deliberada de las variables de la investigación.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

El proceso administrativo influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Hipótesis específicos

La planificación influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

La organización influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

La dirección influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

La dirección influye significativamente en el control de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

1.7 Objetivos.

Objetivos General

Determinar la influencia del proceso administrativo en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Objetivos específicos

Determinar la influencia la planificación en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Determinar la influencia la organización en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Determinar la influencia la dirección en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Determinar la influencia el control en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental-transversal, según Hernández, Fernández, Baptista (2010) describe a los diseños no experimentales como: “estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p, 205).

Métodos y tipos de investigación

Tipo de investigación

El tipo de la investigación que se realizó fue la investigación aplicada, Huamanchumo y Rodríguez (2015) señalan que “la investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar” (p.73).

Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativa según Bernal (2010), “la investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos” (p.115).

2.2 Variables, operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Proceso administrativo y toma de decisiones

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala
Proceso administrativo	Chiavenato (2007, p. 82) menciona que proceso administrativo "es el nombre que se le da al conjunto de funciones administrativas, incluyendo la planeación, la organización, la dirección y el control".	La variable proceso administrativo, presenta cuatro dimensiones: Planificación, Organización, Dirección, Control, cada dimensión con sus respectivos indicadores, 22 ítems, cuya medición se realiza a través de la escala Likert: 1, nunca, 2. casi nunca, 3. a veces, 4. casi siempre, 5. Siempre	Planificación	Define la Misión y Visión. Formula Objetivos Define los planes para alcanzarlos. Programa Actividades. Define la Misión y Visión.	1, 2, 3 4, 5, 6	Ordinal
			Organización	Divide el trabajo. Asigna Actividades. Agrupa actividades en órgano y carga Asigna Recursos Define a la autoridad y responsabilidad.	7, 8, 9 10, 11	
			Dirección	Designa a las personas. Coordina los esfuerzos. Comunica. Motiva. Lidera. Orienta.	12, 13, 14, 15 16, 17	
			Control	Define estándares. Evalúa el desempeño. Promueve acciones correctivas.	18, 19, 20, 21, 22	
Toma de decisiones	Galdós, (2010, p. 118) Sostiene que La toma de decisiones es evaluar alternativas y relaciones causa efecto en cada decisión que tomen, es un proceso de planeación ya que conforma la estructura para lograr los objetivos a seguir y también evaluar la relación entre riesgo y beneficio que toda decisión conlleva.	La variable toma de decisiones, presenta cuatro dimensiones: capacidad procesos evaluación, cada dimensión con sus respectivos indicadores, 20 ítems, cuya medición se realiza a través de la escala Likert: 1, nunca, 2. casi nunca, 3. a veces, 4. casi siempre, 5. Siempre	Capacidad	Capacidad para dirigir al grupo hacia objetivos y metas Capacidad de análisis Capacidad para generar un clima institucional óptimo Capacidad de decisión Capacidad de gestión	1, 2, 3 4, 5 6, 7, 8, 9 10	Ordinal
			Procesos	Realiza el proceso de planificación en su labor pedagógica Identifica posibles problemas en la Institución. Clarifica roles y funciones en los miembros de la Institución. Conocimiento de los procesos y estructuras del sistema educativo Proceso de ejecución	11, 12, 13, 14, 15 16, 17 18, 19, 20	
			Evaluación	Evalúa los estándares de calidad Evalúa los resultados del aprendizaje Analiza objetivamente los problemas Visualizo y decido las alternativas de solución Evalúo programas y materiales educativos		
			Liderazgo	Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones Transmite entusiasmo y confianza para emprender nuevos retos. Actúa de acuerdo a las normas y estándares de la organización Demuestra pro actividad en la toma de decisiones. Procura mantener un clima institucional óptimo		

2.3 Población y muestra

Población

La población se considera a todos los colaboradores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018. Que son un total de 35 trabajadores entre hombres y mujeres al respecto Hernández (2010, p. 239) define a la población como “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados” en el caso de la investigación se considera como población al conjunto de trabajadores de los Empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao 2018, definiéndose como una población finita.

Muestra

La muestra fue censal de 35 trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, tomado de manera no probabilística, Hernández (2010, p. 207), afirma que “la muestra es esencia de un subgrupo de la población” se aplicó en consecuencia del muestreo censal, debido a que los sujetos constituyen un grupo reducido por lo cual se trabajó con la totalidad de población.

Unidad de análisis

Rojas (2002), indica que la unidad de análisis es el elemento del que se obtiene la información fundamental para realizar la investigación; en el trabajo la unidad de análisis fue los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, porque fueron ellos quienes brindaron datos sobre los ítems de cada variable.

Criterios de inclusión

Ser trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018
Trabajadores, que asistieron el día de la encuesta.

Criterios de exclusión

No ser trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018
Trabajadores que no asistieron el día de la encuesta.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Falcón y Herrera (2005). “Se refieren al respecto que se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos”. (p.12)

Para el estudio se utilizó la técnica de la encuesta, por el tipo de estudio y el tiempo de aplicación, también se utilizó para fines del estudio el instrumento cuestionario para obtener datos.

Instrumentos

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) el instrumento es “aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente” (p.276).

Cuestionario

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) el cuestionario está conformado por “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.310).

2.4.3 Validez

En la presente investigación para determinar la validez del instrumento se sometió a juicios de expertos, lo que permitirá diferenciar las dimensiones, indicadores e ítem para ello se solicitó el apoyo de los docentes acreditados por la universidad Cesar Vallejo

Tabla 2:

Validez de contenido del instrumento proceso administrativo y toma de decisiones

Validador	Clasificación del instrumento
Casma Zarate Carlos	Aplicable
Costilla Castillo Pedro	Aplicable
Edith Rosales Domínguez	Aplicable

Fuente: Matriz de Validación del instrumento

2.4.4. Para Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p. 200).

La confiabilidad del instrumento se realizó ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS, realizada la muestra corresponde a 20 trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, con un total de 22 preguntas

Variable independiente X y variable dependiente de Y

Tabla N° 3 *Fiabilidad general*

Variable independiente X proceso administrativo

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	22

Fuente: elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable “Y” indica que la prueba es confiable por que el valor que dio fue 0,834, esto quiere decir que el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es considerado muy alto

Variable dependiente X Toma de decisiones

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del
procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
Cronbach	
,841	20

Fuente: elaboración propia

El estadístico de fiabilidad para la variable “Y” indica que la prueba es confiable por que el valor que dio fue 0, 841, esto quiere decir que el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es considerado muy alto

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de las variables de estudio se utilizó el programa estadístico SPSS V. 24, al instrumento se realizó la prueba de Alfa de cronbach, para poder obtener los porcentajes en tablas y figuras de los datos ingresados de esta manera se obtuvo conclusiones más claras

2.6 Aspectos éticos

En esta investigación se sugiere los siguientes principios:

Tener en el anonimato los nombres de los trabajadores encuestados.

Citas de los textos y documentos consultados.

Los resultados no presentaran ninguna manipulación.

Tabla 4

Interpretacion de resultados

Item	Interpretación
1. Nunca	Malo
2. Casi nunca	
3. A veces	Regular
4. Casi siempre	Bueno
5. Siempre	

Fuente: elaboración propia

Para los resultados de estadística descriptiva se ha considerado la Interpretacion de los resultados de acuerdo a la tabla 4.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

3.1 Descripción de resultados

Tabla 5: *Estadística descriptiva de la variable proceso administrativo*

Nivel del proceso administrativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	20,0
Regular	11	31,4
Bueno	17	48,6
Total	35	100,0

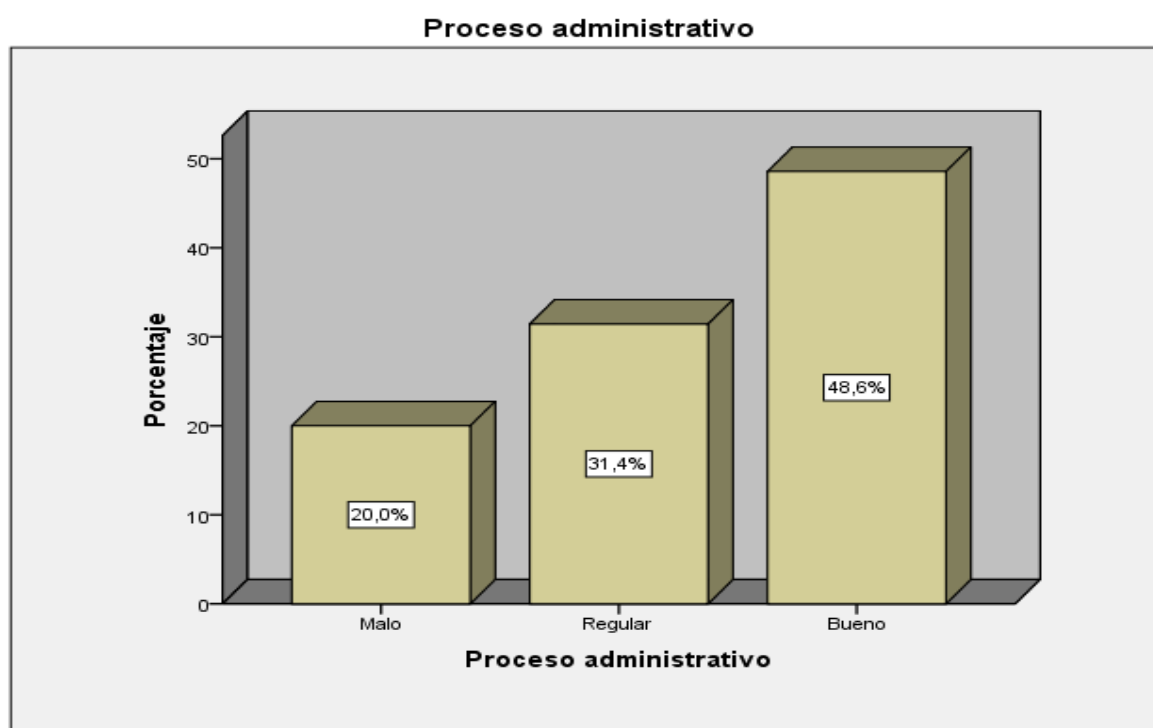


Figura 1 Nivel del proceso administrativo

Interpretación:

La tabla N° 5 y Figura 1 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 48.6% de los trabajadores presentan un nivel bueno de proceso administrativo, por otro lado el 31.4% alcanzo un nivel regular, asimismo el 20% se encuentra en un nivel malo de proceso administrativo de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC callao, 2018.

Tabla 6: *Estadística descriptiva de la variable toma de decisiones*

Nivel de toma de decisiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	11,4
Eficiente	12	34,3
Muy eficiente	19	54,3
Total	35	100,0

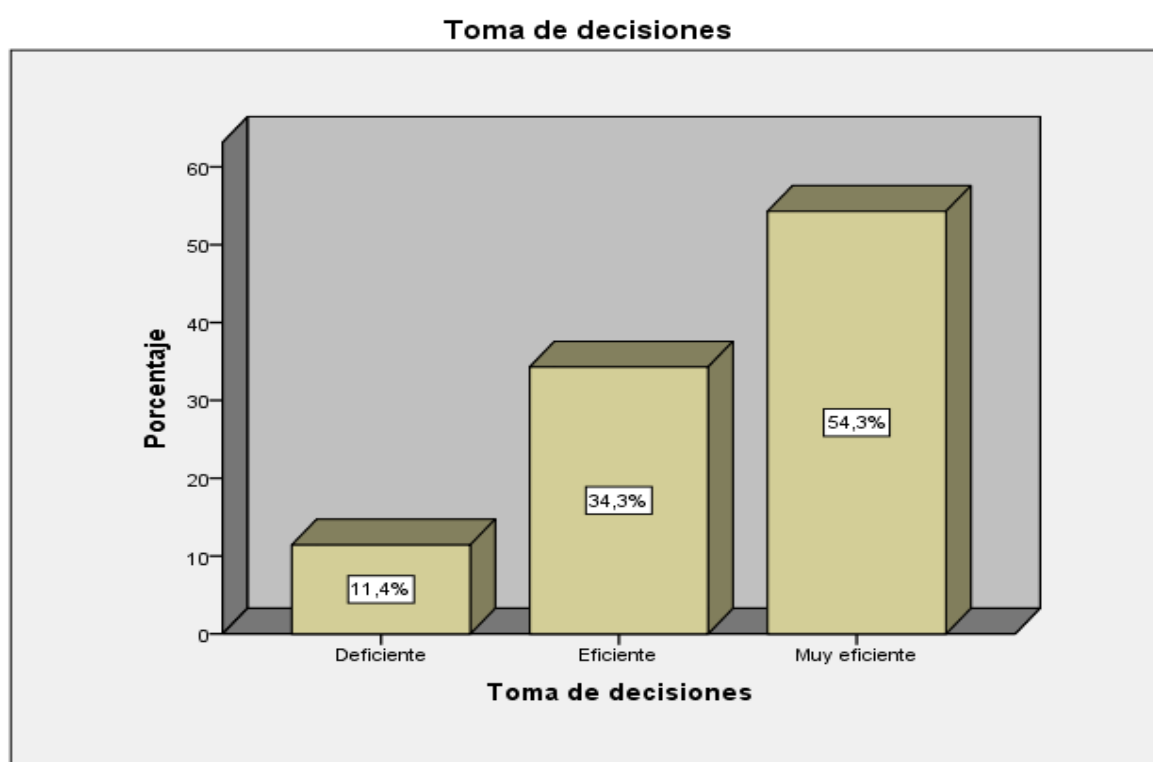


Figura 2 Nivel de toma de decisiones

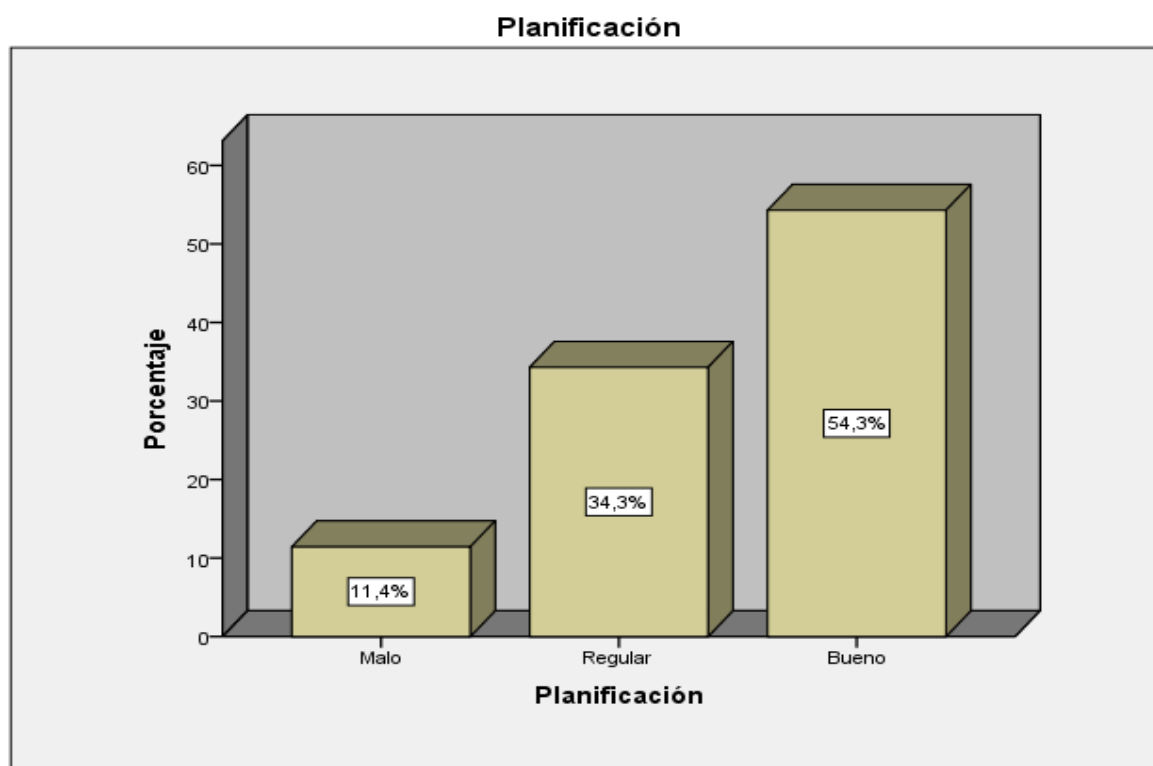
Interpretación:

La tabla N° 6 y Figura 2 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 54.3% de los trabajadores presentan un nivel muy eficiente de toma de decisiones, por otro lado el 34.3% alcanzo un nivel eficiente, asimismo el 11.4% se encuentra en un nivel deficiente de toma de decisiones de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 7:

Nivel de planificación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	11,4
Regular	12	34,3
Bueno	19	54,3
Total	35	100,0

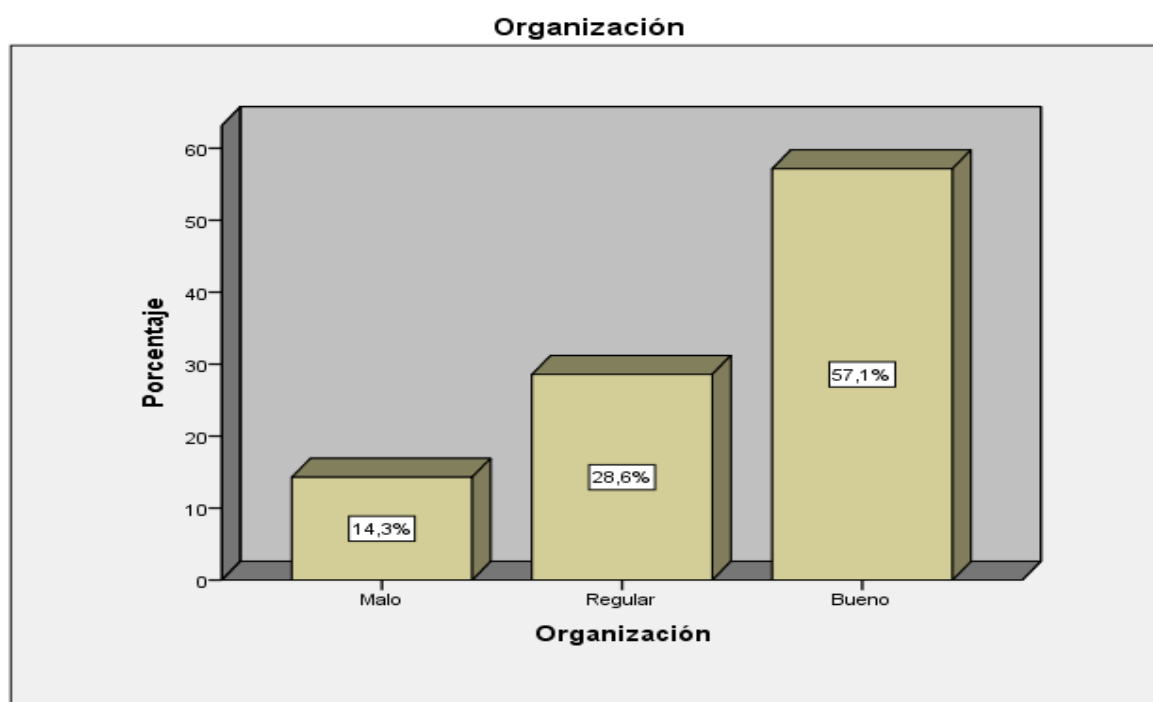
*Figura 3* Nivel de planificación**Interpretación:**

La tabla N° 7 y Figura 3 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 54.3% de los trabajadores presentan un nivel bueno de planificación, por otro lado el 34.3% alcanzo un nivel regular, asimismo el 11.4% se encuentra en un nivel malo de planificación de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 8:

Nivel de organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	14,3
Regular	10	28,6
Bueno	20	57,1
Total	35	100,0

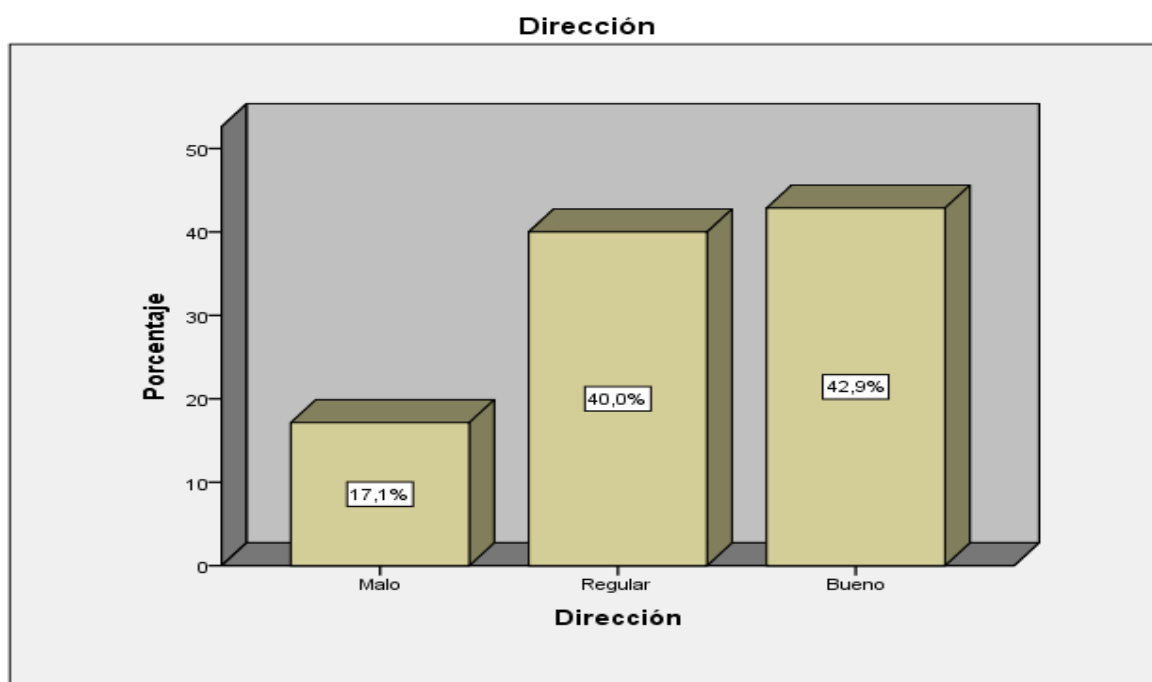
*Figura 4.* Nivel de organización**Interpretación:**

La tabla N° 8 y Figura 4 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 57.1% de los trabajadores presentan un nivel bueno de organización, por otro lado el 28.6% alcanzo un nivel regular, asimismo el 14.3% se encuentra en un nivel malo de organización de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018.

Tabla 9

Nivel de dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	17,1
Regular	14	40,0
Bueno	15	42,9
Total	35	100,0

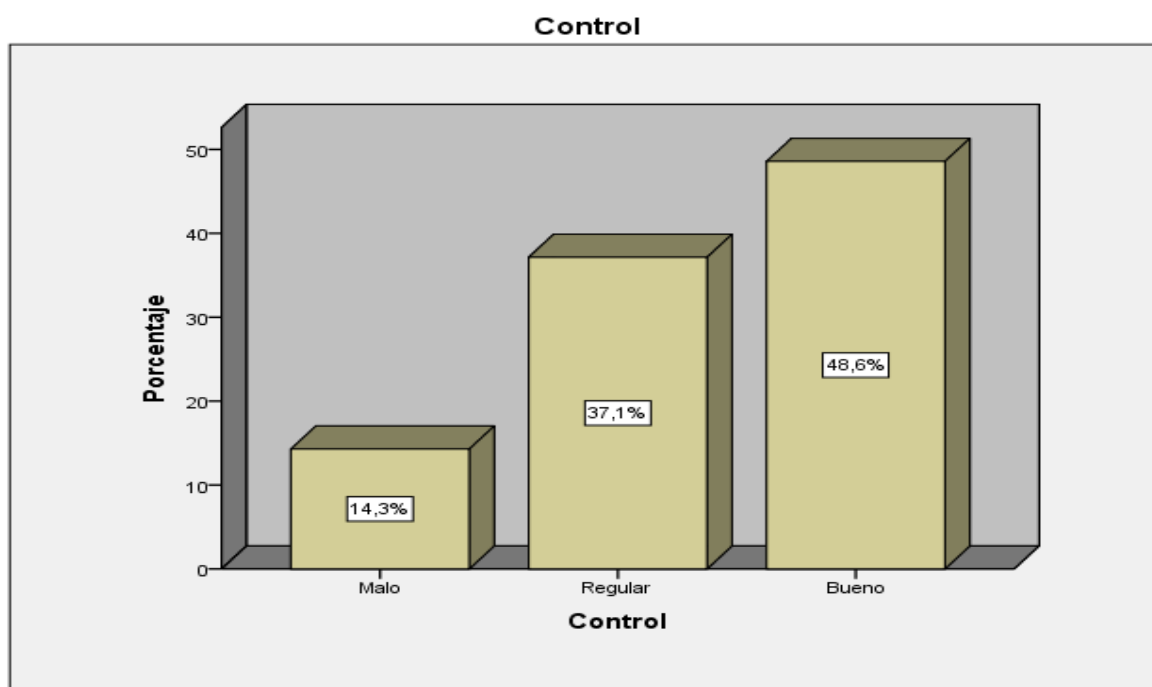
*Figura 5. Nivel de dirección***Interpretación:**

La tabla N° 9 y Figura 5 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 42.9% de los trabajadores presentan un nivel bueno de dirección, por otro lado el 40% alcanzo un nivel regular, asimismo el 17.1% se encuentra en un nivel malo de dirección de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 10

Nivel de control

Malo	5	14,3
Regular	13	37,1
Bueno	17	48,6
Total	35	100,0
Total	40	100,0

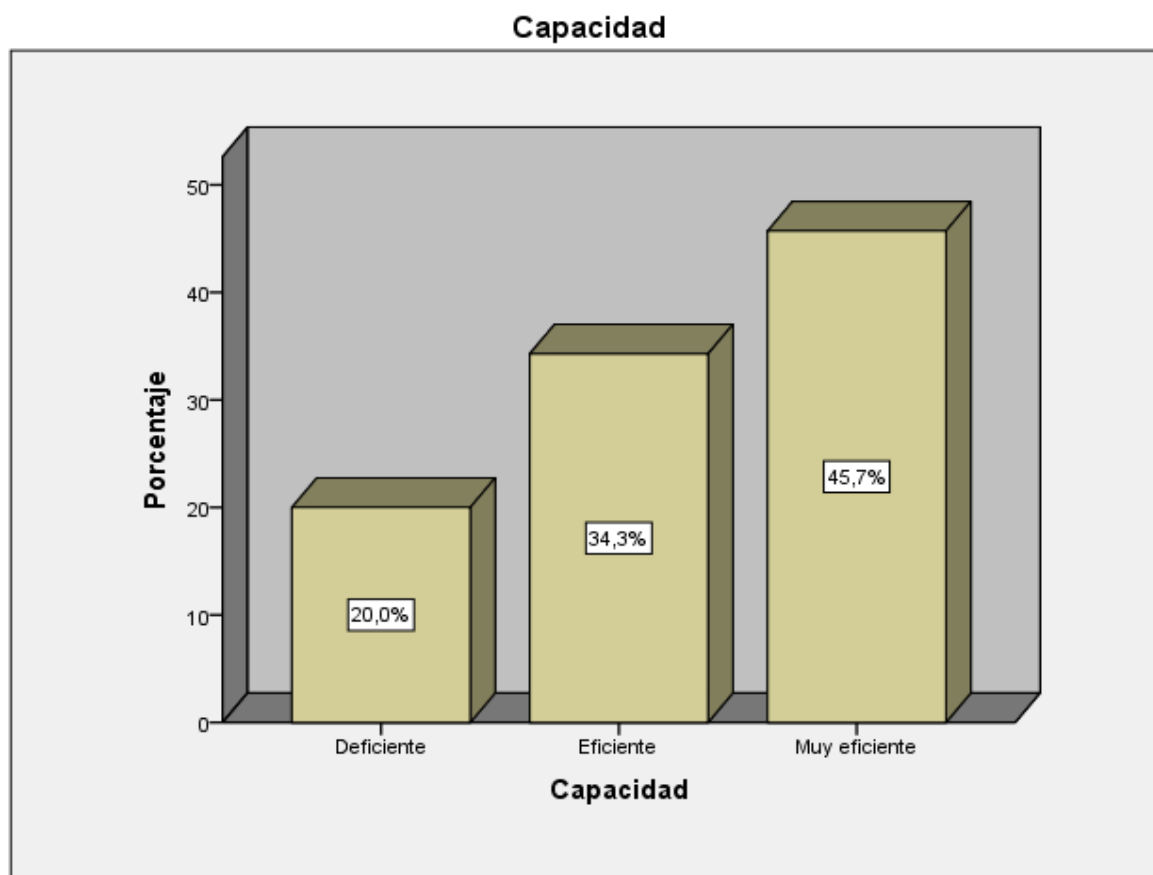
*Figura 6* Nivel de control**Interpretación:**

La tabla N° 10 y Figura 6 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 48.6% de los trabajadores presentan un nivel bueno de control, por otro lado el 37.1% alcanzo un nivel regular, asimismo el 14.3% se encuentra en un nivel malo de control de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018.

Tabla 11

Nivel de capacidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	20,0
Eficiente	12	34,3
Muy eficiente	16	45,7
Total	35	100,0

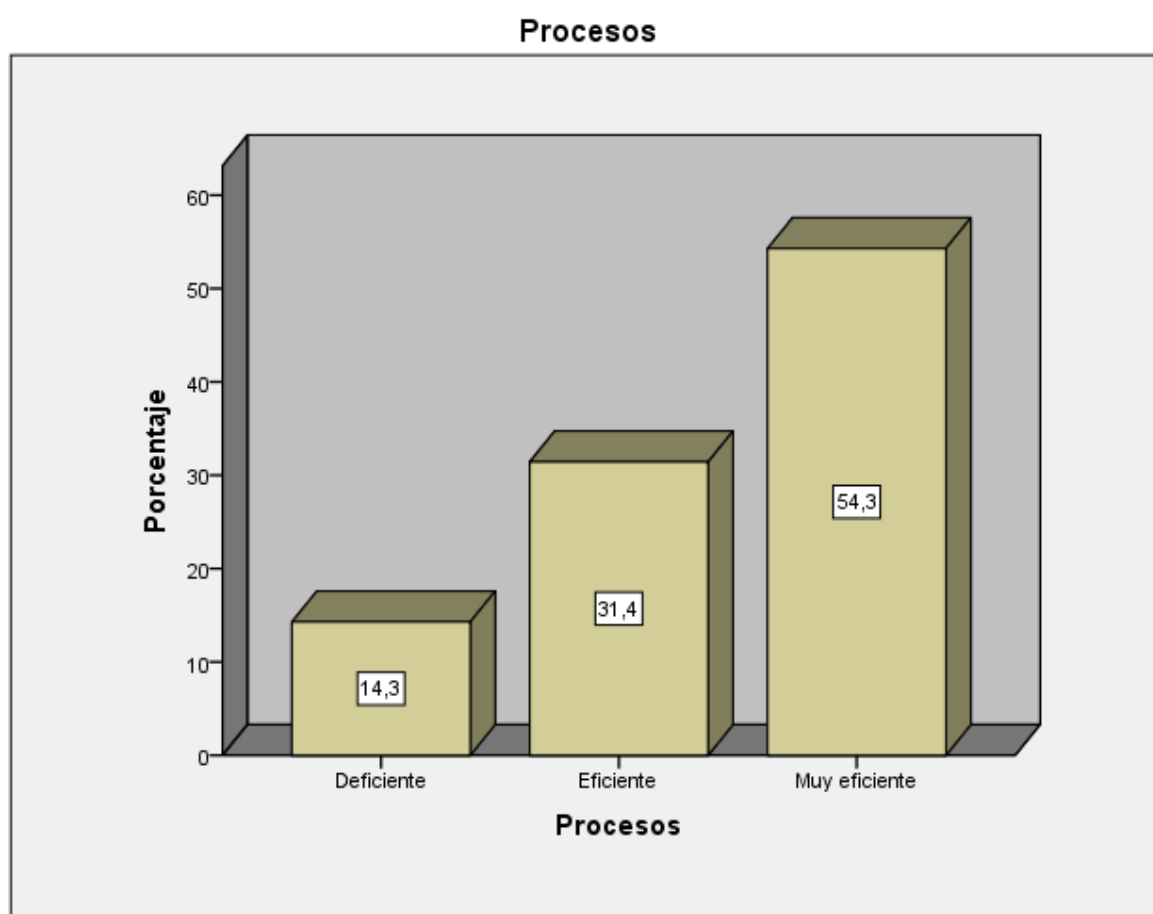
*Figura 7* Nivel de capacidad**Interpretación:**

La tabla N° 11 y Figura 7 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 45.7% de los trabajadores presentan un nivel muy eficiente de capacidad, por otro lado el 34.3% alcanzo un nivel eficiente, asimismo el 20.4% se encuentra en un nivel deficiente de capacidad de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 12

Nivel de procesos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	14,3
Eficiente	11	31,4
Muy eficiente	19	54,3
Total	35	100,0

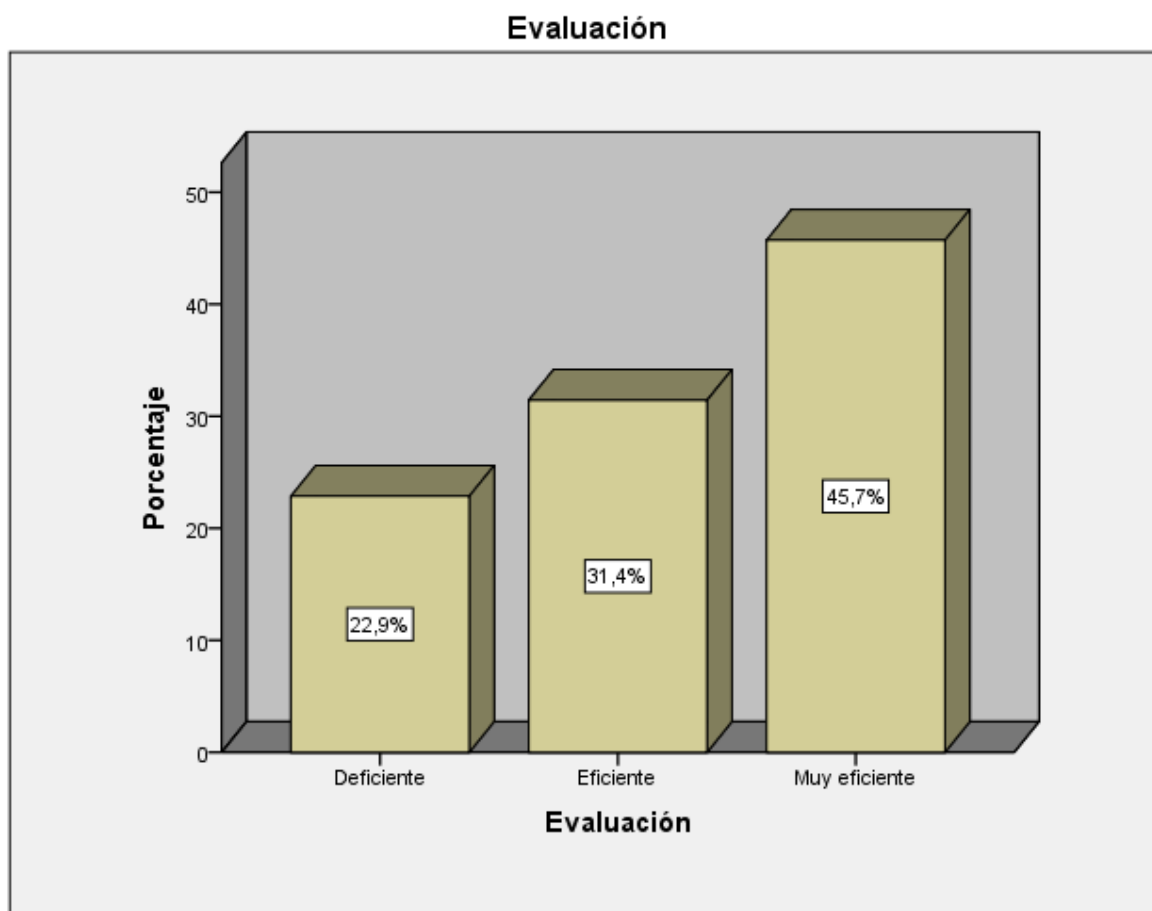
*Figura 8* Nivel de procesos**Interpretación:**

La tabla N° 12 y Figura 8 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 54.3% de los trabajadores presentan un nivel muy eficiente de procesos, por otro lado el 31.4% alcanzo un nivel eficiente, asimismo el 14.3% se encuentra en un nivel deficiente de procesos de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 13

Nivel de evaluación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	22,9
Eficiente	11	31,4
Muy eficiente	16	45,7
Total	35	100,0

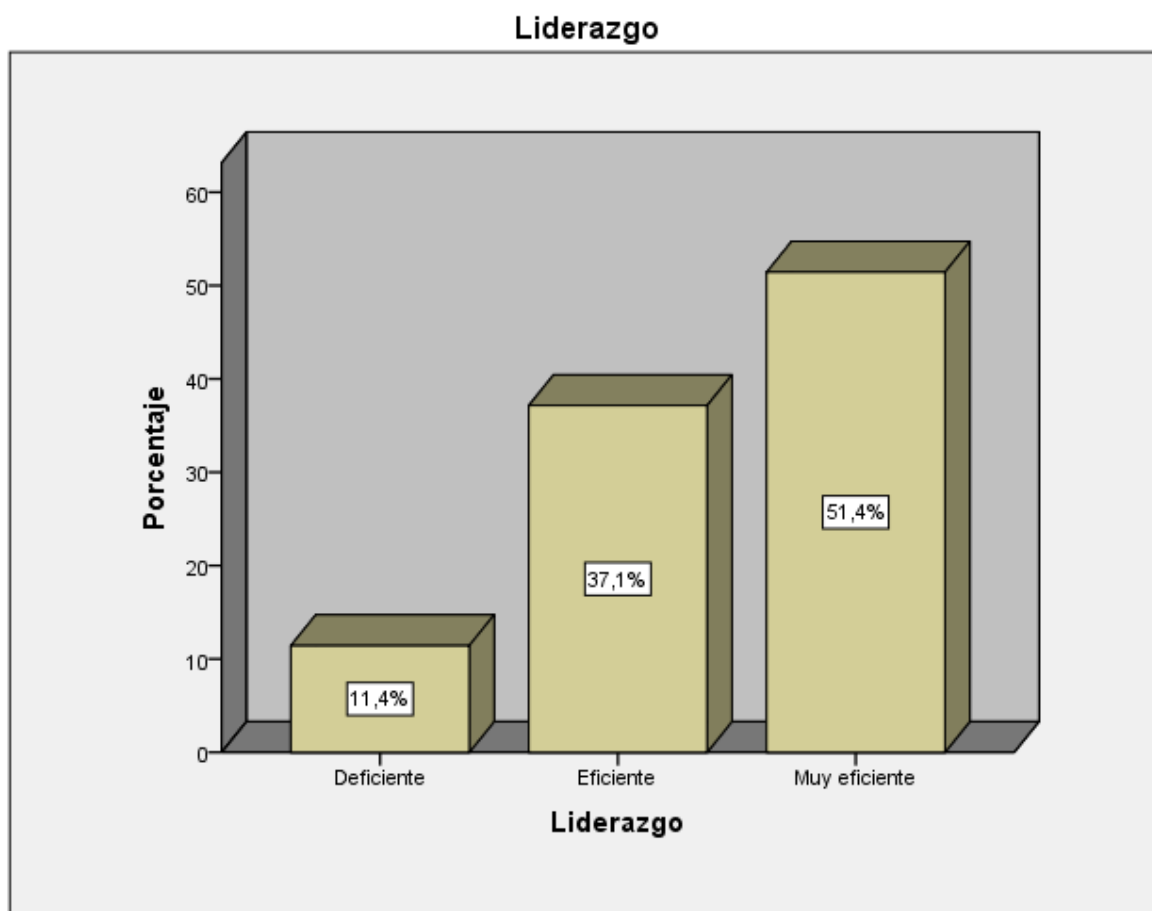
*Figura 9* Nivel de evaluación**Interpretación:**

La tabla N° 13 y Figura 9 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 45.7% de los trabajadores presentan un nivel muy eficiente de evaluación, por otro lado el 31.4% alcanzo un nivel eficiente, asimismo el 22.9% se encuentra en un nivel deficiente de evaluación de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 14

Nivel de liderazgo

Malo	5	14,3
Deficiente	4	11,4
Eficiente	13	37,1
Muy eficiente	18	51,4
Total	35	100,0

*Figura 10* Nivel de liderazgo**Interpretación:**

La tabla N° 14 y Figura 10 se puede observar que los trabajadores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, el 51.4% de los trabajadores presentan un nivel muy eficiente de liderazgo, por otro lado el 37.1% alcanzo un nivel eficiente, asimismo el 11.4% se encuentra en un nivel deficiente de liderazgo de los trabajadores en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 15

Prueba de normalidad

Prueba de Shapiro–Wilk para una muestra			
		Proceso administrativo	Toma de decisiones
N		35	35
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,2857	2,5429
	Desviación típica	,78857	,65722
	Absoluta	,303	,385
Diferencias más extremas	Positiva	,183	,243
	Negativa	-,303	-,385
Z de Shapiro–Wilk		1,794	2,279
Sig. asintót. (bilateral)		,003	,000
a. La distribución de contraste es la No Normal.			
b. Se han calculado a partir de los datos.			

Nota: Base de datos.

Por lo tanto, se afirma Siegel y Castellan (2003). El Test de Shapiro–Wilk se usa para contrastar la normalidad de un conjunto de datos. Se plantea como hipótesis nula que una muestra x_1, x_n proviene de una población normalmente distribuida. Se considera uno de los test más potentes para el contraste de normalidad, sobre todo para muestras pequeñas ($n < 40$).

Siendo la hipótesis nula que la población está distribuida normalmente, si el p-valor es menor a alfa (nivel de significancia) entonces la hipótesis nula es rechazada (se concluye que los datos no vienen de una distribución normal). La normalidad se verifica confrontando dos estimadores alternativos de la varianza σ^2 : Con pruebas estadísticas que la variable proviene de una distribución no normal, en este caso específico se empleará Rho de Spearman.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho. El proceso administrativo no influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Hi. El proceso administrativo influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 16

Influencia del proceso administrativo en la toma de decisiones

			Proceso administrativo	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 16, Según la correlación de Rho de Spearman $=.712$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que el proceso administrativo influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & logistics SAC Callao, 2018 Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud alta. (Bisquerra (2004, p.212).

Interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

Tabla 17 *Rango relación*

RANGO	RELACION
± 0.96 a ± 1.0	Perfecta
± 0.85 a ± 0.95	Muy alta
± 0.70 a ± 0.84	Alta
± 0.50 a ± 0.69	Moderada
± 0.20 a ± 0.49	Baja
± 0.10 a ± 0.19	Muy baja
± 0.09 a ± 0.00	Nula

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.305)

Hipótesis específicos 1.

Ho. La planificación no influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Hi. La planificación influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 18

Influencia de la planificación en la toma de decisiones

		Planificación	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,766**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	35	35
	Coeficiente de correlación	,766**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 18, Según la correlación de Rho de Spearman =.766, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que la planificación influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Hipótesis específicos 2

Ho. La organización no influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Hi. La organización influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 19

Influencia de la organización en la toma de decisiones

			Organización	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 19, Según la correlación de Rho de Spearman =.785, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que la organización influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Hipótesis específicos 3.

Ho. La dirección no influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Hi. La dirección influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 20

Influencia de la dirección en la toma de decisiones

			Dirección	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 20, Según la correlación de Rho de Spearman =.723, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que la dirección influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Hipótesis específicos 4

Ho. El control influye significativamente en el control de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Hi. El control influye significativamente en el control de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.

Tabla 21

Influencia del control en la toma de decisiones

			Control	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 21, Según la correlación de Rho de Spearman =.756, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que el control influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC callao, 2018.

IV. Discusión

El estudio titulado: “El proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, los resultados encontrados guardan una relación con la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la hipótesis general, El proceso administrativo influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, Según la correlación de Rho de Spearman $=.712$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que el proceso administrativo influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018. Castro (2014) Concluyendo que el 48.9% considera un nivel de alto de la gestión administrativa; por otro lado el 37.8% considera un nivel medio; el 13.3% se encuentra en un nivel de bajo de la gestión administrativa; por otro lado se acepta la hipótesis de los investigados y se rechaza la hipótesis nula con una significancia de 0.000 altamente significativa, asimismo obteniendo una correlación de 0.867, según los parámetros establecidos es una correlación alta. Según Fernández (2014) Concluye que el 56.7% considera un nivel de alto de gestión administrativa, por otro lado el 26.7% considera un nivel medio de gestión administrativa; el 16.7% se encuentra en un nivel de bajo del proceso administrativo, por otro lado la investigación demuestra que existe relación directa y significativa con un Rho de Spearman de 0.685 y un $p=0.000$ menor que el nivel 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis del nula.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, La planificación influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, Según la correlación de Rho de Spearman $=.766$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que la planificación influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, Martínez (2015) Concluyendo que el 2,5% se ubica en el nivel de bajo gestión administrativa, el 34,7% se encuentra en el nivel de medio del proceso administrativo, el 62,7% se encuentra en el nivel de alto de proceso administrativo. La significancia es 0.000 altamente significativo por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, la correlación es de 0.759 alta entre la variable A y la variable B según Bisquerra. Según Martínez (2014). concluyendo

que el 53.6% presentan un nivel regular de la atención al usuario, por otro lado el 8.2% alcanzó un nivel bueno en la atención al usuario, asimismo el 38.2% se encuentra en un nivel malo de la atención al usuario.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, La organización influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018., Según la correlación de Rho de Spearman $=.785$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que la organización influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC callao 2018, lo anterior es ratificado Bonilla (2012) Concluyo que el 67.8% considera un nivel medio del proceso administrativo; por otro lado el 32.2% considera un nivel bajo gestión administrativa, por otro lado la correlación es de 0.000 altamente significativa por lo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, la correlación entre las dos variables estudiadas es alta de 0.857. Según Silva (2013) Concluye que el 72.3% considera en un nivel alto el proceso administrativo, por otro lado el 26.2% considera un nivel medio de proceso administrativo, mientras el 1.5 se encuentra en el nivel bajo de proceso administrativo, asimismo existe una correlación Rho de Spearman de 0.659, considerada como una correlación moderada, y una significancia de 0.000 altamente significativo. En cuanto al proceso administrativo cerca del 70% del personal administrativo lo calificaron como positivo.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, La dirección influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, Según la correlación de Rho de Spearman $=.723$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que la dirección influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC callao, 2018, Reyes (2012) concluyendo que el 83.3% considera un nivel de medio gestión administrativa; por otro lado el 16.7% considera un nivel bajo de la gestión administrativa, asimismo se acepta la relación entre la proceso administrativo y la toma de decisiones con una significancia asintótica bilateral de 0.000 altamente significativa, y una r de Pearson de 0.710 una correlación alta según Bisquerra. Según Campos y Loza (2014) Concluye que el 64.6% considera en un nivel alto del proceso administrativo; por otro lado el 35.4% considera un nivel medio del proceso administrativo, por otro lado la investigación determinaron existe una alta

correlación $\rho=0.853$, esto revela que existe relación entre el proceso administrativo y la mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios

En cuanto a la Hipótesis específica 4, El control influye significativamente en el control de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018, Según la correlación de Rho de Spearman $=.756$, con un $p=0.000$, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que el control influye significativamente en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC callao, 2018, lo anterior es ratificado Martínez (2015) Concluyendo que el 2,5% se ubica en el nivel de bajo gestión administrativa, el 34,7% se encuentra en el nivel de medio del proceso administrativo, el 62,7% se encuentra en el nivel de alto de proceso administrativo. La significancia es 0.000 altamente significativo por lo tanto se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, la correlación es de 0.759 alta entre la variable A y la variable B según Bisquerra. Según Martínez (2014) concluyendo que el 53.6% presentan un nivel regular de la atención al usuario, por otro lado el 8.2% alcanzó un nivel bueno en la atención al usuario, asimismo el 38.2% se encuentra en un nivel malo de la atención al usuario.

V. Conclusiones

Primera: El proceso administrativo influye significativamente con un ($Rho=0,712$) y ($p=0.000$) con la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Segunda: La planificación influye significativamente con un ($Rho=0,766$) y ($p=0.000$) con la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Tercera: La organización influye significativamente con un ($Rho=0,785$) y ($p=0.000$) con la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Cuarta: La dirección influye significativamente con un ($Rho=0,723$) y ($p=0.000$) con la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Quinta: El control influye significativamente con un ($Rho=0,756$) y ($p=0.000$) con la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC

VI. Recomendaciones

Primera. Los responsables de la gestión administrativa y la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, deben destinar mayores recursos económicos para la implementación de proyectos estratégicos y realizar actividades de intercambio de experiencias en el manejo administrativo de modo que se pueda apreciar la integración de los trabajadores en general respecto a la gestión administrativa en un marco de calidad.

Segunda. Se recomienda a los funcionarios de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018 fomentar la realización de seminarios, talleres, foros u otras formas de difundir la importancia que tiene la planeación, y la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao.

Tercera. Se recomienda a los administradores fomentar el trabajo en equipo de manera estructurada para lograr los objetivos y un ambiente adecuado para un trabajo armónico de los empleados, facilitando el compromiso organizacional y fortaleciendo la toma de decisiones.

Cuarta. Se recomienda a la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, establecer políticas y estrategias de gestión administrativa y recursos para la toma de decisiones de los empleados, a fin de desarrollar el perfil del personal, lo cual coadyuvará a mejorar los servicios y por ende mejorar su labor.

Quinta. Se sugiere que en posteriores investigaciones relacionadas con el tema de estudio sean ampliados a nivel macro o general a fin de profundizar y generalizar los resultados cuantitativos del proceso administrativo y la toma de decisiones.

IV. REFERENCIAS

- Abreu, S. (2012) *Logística Institución, control y Planificación*. (2ªed) Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Alvarado, O (2013). *Administración General*. Lima Perú Editorial Mantaro.
- Alvarado, O (2013). *Administración General*. Lima Perú Editorial Mantaro.
- Andía, W. (2015). *Manual de gestión pública: Pautas para la aplicación de los Sistemas Administrativos*. Lima, Peru: Arte & Pluma
- Arias, E. (2010). *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa*. Venezuela, Universidad del Oriente. Anzoátegui.
- Arias, Fernando (2010) *Modelos teórico descriptivos y técnico prescriptivos del proceso administrativo*.
- Bateman, Thomas S., Snell, Scott A. (2009). *Administración*. (8.ª ed.) México: McGraw-Hill.
- Blake, O. (2007). *La Capacitación. Un recurso dinamizador de las organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Macchi.
- Bonilla (2012) El proceso administrativo y los procesos gerenciales según los empleados, Tesis de maestría, México, Universidad Nacional Autónoma.
- Campos y Loza (2014) *Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios*”, tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima.
- Castro (2014) *Proceso administrativo y la toma de decisiones en los empleados estatales*, tesis de maestría, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado- Venezuela.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7.ª ed.) México: McGraw Hill.
- Conso F (2011). *El proceso administrativo*. México: Editorial Diana.
- Conso, F (2001) *El Proceso administrativo*. Editorial DIANA. México.
- Daft Richard L, Marcic Dorothy. *Introducción a la Administración*. (6.ª ed.) México: Artgraph.
- Fernández (2014) El proceso administrativo y calidad de servicio según el personal técnico administrativo del hospital Victor Larco Herrera. Tesis de maestría, UNMSM, Lima Perú.
- Galdos, G. (2010) *Toma de Decisiones éxito profesional y personal* ED.UPC. Lima-Perú.

- Goldstein, E. B. (2010). *Sensation and Perception*. Estados Unidos: Wadsworth Publishing Company.
- Gómez-Mejía, L. R. y Balkin, D. B. (2013). *Administración*. España: McGraw-Hill.
- Griffin, R. W. (2011). *Administración*. (10.^a ed). México: Data Color Impresores S. A. de C. V.
- Hernández, R. y Fernandez, C. y Baptista, M (2010) *Metodología de la Investigación*. (5 a. Ed) México: Mc Graw Hill.
- Juran J. (2010). *La planificación de la calidad*. Madrid: editorial días de santos.
- Lara Rodríguez, K. (2008). *Consumo de televisión y cultura política*. (Tesis Licenciatura. Ciencias de la Comunicación. Departamento de Ciencias de la Comunicación. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Universidad de las Américas, Puebla). Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/lara_r_k/resumen.html
- Martínez (2014) *El proceso administrativo en los procesos judiciales en la Corte Superior de Justicia de Huaura 2014*, Tesis de maestría Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Martínez (2015) *Proceso administrativo y los componentes de la calidad de la Educación Básica*, Tesis de Maestría. Universidad del Zulia, Venezuela.
- Martínez-Freire, P. F. (2007). *La Importancia del Conocimiento. Filosofía y Ciencias Cognitivas*: Gesbiblo. Madrid-España.
- O'Leary, (2008) *Alcanzar el Liderazgo*, Editorial. Pearson Educación S.A
- Oviedo Leonardo, G. (2011). La definición del concepto de percepción en Psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de la Universidad de los Andes*. Número 18. Recuperado de: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/375/view.php>
- Reyes (2012) *Proceso administrativo y la toma de decisiones de los empleados de la municipalidad Zulianas de Avanzada*.
- Rivera, J., Arellano, R. y Molero, V. (2010). *Conducta del Consumidor: Estrategias y Tácticas Aplicadas al Marketing*. España: ESIC.
- Ruano, J. (2011) *El control de gestión en las organizaciones públicas. En la Nueva Gestión Pública*. Editorial Prentice Hall. Madrid, España. Pp. 401. Pág. 201.

- Rue, L. W. y Byars, L. L. (1995). *Administración teoría y aplicaciones*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Silva (2013) El proceso administrativo y la toma de decisiones de la facultad de medicina (UNAP), 2009. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana Perú”.
- Stoner H. (2009). *Administración moderna*. México. Editorial limusa.
- Udaoando, D. (2007) *Planeación y Gestión Estratégica*. Bogotá: Serie Gerentes Pág. 76.

Anexo 1

Matriz de consistencia

El proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores			
<p>Problemas General</p> <p>¿Cómo influye el proceso administrativo en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo influye la planificación en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?</p> <p>¿Cómo influye la organización en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?</p> <p>¿Cómo influye la dirección en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?</p> <p>¿Cómo influye el control en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018?</p>	<p>Objetivos General</p> <p>Determinar la influencia del proceso administrativo en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la influencia la planificación en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p> <p>Determinar la influencia la organización en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p> <p>Determinar la influencia la dirección en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p> <p>Determinar la influencia el control en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>El proceso administrativo influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>La planificación influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p> <p>La organización influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p> <p>La dirección influye significativamente en la toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p> <p>La dirección influye significativamente en el control de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018.</p>	Proceso Administrativo		Dimensiones	Indicadores	
					Planificación	Previsión de acciones Integración de metas en la misión	
					Organización	Organización del trabajo por equipos Secuencialización de objetivos	
					Dirección	Gestión de acciones internas Gestión de acciones externas	
					Control	Presentación de resultados Reflexión de acciones de mejoramiento	
			Toma de decisiones		Dimensiones	Indicadores	
					Capacidad	Capacidad de decisión Capacidad de gestión Realiza el proceso de planificación en su labor pedagógica. Identifica posibles problemas en la Institución Educativa	
					Procesos		
					Evaluación	Evalúa los estándares de calidad Evalúa los resultados del aprendizaje	
					Liderazgo	Transmite entusiasmo y confianza para emprender nuevos retos. Actúa de acuerdo a las normas y estándares de la organización.	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>TIPO: Estudio es aplicada</p> <p>DISEÑO: Correlacional</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 35 Trabajadores</p> <p>TIPO DE MUESTREO: No probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 35 Trabajadores</p>	<p>Variable 1: Proceso administrativo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autora: José Alex Cruz Medina</p> <p>Año: 2017 Monitoreo: El investigador. Ámbito: Trabajadores empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018 Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Toma de decisiones</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autora: José Alex Cruz Medina</p> <p>Año: 2017 Monitoreo: El investigador. Ámbito: Trabajadores empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018 Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición.</p> <p>INFERENCIAL: Para la contratación de las hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente de Rho Spearman.</p>

Instrumento: Ficha técnica**Variable independiente: Proceso administrativo**

Nombre del instrumento: Proceso administrativo

Autor: José Alex Cruz Medina

Año : 2017

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de proceso administrativo empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2017

Población: 35

Lugar Empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2017

Número de ítem: 22

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos

Escala de medición : Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre

Escala: de Likert

Niveles	Rango
Bueno	(81-110)
Regular	(52-80)
Malo	(22-51)

Instrumento: Ficha técnica**Variable dependiente: Toma de decisiones**

Nombre del instrumento: Toma de decisiones

Autor: José Alex Cruz Medina

Año : 2017

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de toma de decisiones de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2017

Población: 35

Lugar Empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2017

Número de ítem: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 40 minutos

Escala de Medición : Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre

Escala: de Likert

Muy eficiente (75 – 100)

Eficiente (48 – 74)

Deficiente (20-47)

Cuestionario para medir la variable: Proceso administrativo

Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

ITEMS						
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación						
1	¿Considera que la Visión y Misión tiene una difusión adecuada en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
2	¿Comprende la Visión y Misión de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
3	¿Identifica las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo?					
4	¿Se encuentra conforme con la jerarquía de objetivos trazados por la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
5	¿Considera que los planes empresa se ajustan a la realidad existente?					
6	¿Considera que el cronograma está acorde a las necesidades de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
Dimensión 2: Organización						
7	¿Considera que el trabajo está bien dividido respecto a las funciones y responsabilidades?					
8	¿Considera que la asignación de actividades corresponde con el nivel de formación y eficiencia de los administrativos?					
9	¿Considera que cada área o departamento tiene bien delimitada su función?					
10	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC asigna los recursos de forma equitativa y satisfactoria a cada administrativo y área respectiva?					
11	¿Considera que existe un organigrama visible que permite delimitar la cadena de mando y amplitud de rango en la empresa Expert Projects & Logistics SAC?					
Dimensión 3: Dirección						
12	¿Consideras que la designación de las autoridades se realiza por meritocracia?					
13	¿Considera que existe coordinación entre las áreas para la ejecución de alguna tarea?					
14	¿Considera que la comunicación en la organización es lineal y flexible dentro de la empresa Expert Projects & Logistics SAC además de fluida y eficaz?					
15	¿Considera que se utilizan incentivos por parte de las autoridades para incrementar en rendimiento laboral de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
16	¿Considera que el liderazgo utilizado en la empresa Expert Projects & Logistics SAC es democrático?					
17	¿Considera que los encargados del proceso administrativo brindan información clara sobre los procedimientos administrativos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC?					
Dimensión 4: Control						
18	¿Considera que hacen una política de seguimiento estándar de los procesos realizados en ella?					
19	¿Cuentan con procesos de monitoreo para los procesos y estos son comunicados de forma periódica por el jefe de área?					
20	¿Considera que la evaluación de desempeño es integral e imparcial a cada uno de los colaboradores asimismo existe una evaluación periódica de cada una de las áreas respectivas?					
21	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC luego de realizar el monitoreo y evaluación realiza acciones correctivas en pro de su mejora?					
22	¿Considera que las acciones correctivas tomadas por las autoridades son adecuadas?					

Cuestionario para medir la variable: Toma de decisiones

Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

ITEMSmpre		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Capacidad						
1	¿El jefe: demuestra capacidad para persuadir al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao. Respecto al desarrollo de los objetivos Institucionales?					
2	¿Analiza con cautela las causas y consecuencias de un problema institucional?					
3	Es capaz de involucrar a los demás en las decisiones que pueden mejorar el clima organizacional?					
4	Cuando tiene que tomar una decisión. ¿Escucha antes la opinión de otras personas mejor informadas?					
5	Frente a un proyecto de mejora institucional. ¿Se siente capaz de gestionar y movilizar a los demás para optimizar la viabilidad del proyecto?					
Dimensión 2: Proceso creativo						
6	¿Diseña mecanismos de control, para registrar la productividad de los miembros de la empresa Expert Projects & Logistics SAC a su cargo?					
7	¿Visualiza las potencialidades y capacidades de los trabajadores a su cargo para el logro de los objetivos estratégicos?					
8	Ante posibles cambios del entorno ¿Se mantiene siempre alerta al proceso de cambio?					
9	Cuando alguien expone un punto de vista distinto. ¿El jefe le da razón aunque piense que esté equivocado por evitar quedar mal o crear una situación difícil?					
10	Cuando se logra un acuerdo sobre mejoras laborales ¿participa activamente en el logro de dicho acuerdo?					
Dimensión 3: Evaluación						
11	Demuestra capacidad para llevar a cabo mejoras laborales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
12	Cuando alguien expone un punto de vista distinto, ¿El jefe discute con la persona y trata de imponer su punto de vista?					
13	¿Analiza objetivamente los problemas considerando sus implicancias y alternativas antes de tomar una decisión?					
14	¿Visualiza, evalúa y decide las alternativas de solución más convenientes ante los problemas que enfrenta?					
15	Cuando tiene que desarrollar su trabajo. ¿Evalúa programas y materiales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
Dimensión 4: Liderazgo						
16	¿Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones y en el abordaje de los problemas de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
17	¿Transmite entusiasmo, creatividad y confianza en desarrollar nuevos proyectos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
18	¿Demuestra capacidad para persuadir o influenciar al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC en el logro de los objetivos institucionales?					
19	¿Demuestra pro actividad en la toma de decisiones relacionados con la buena marcha de tu la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
20	En el desarrollo de su función ¿procura mantener un clima institucional óptimo?					
Gracias por su colaboración						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: José Alex Cruz Medina							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Toma de decisiones	Capacidad	Capacidad para dirigir al grupo hacia objetivos y metas	¿El jefe: demuestra capacidad para persuadir al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao. Respecto al desarrollo de los objetivos Institucionales?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Capacidad de análisis	¿Analiza con cautela las causas y consecuencias de un problema institucional?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Capacidad para generar un clima institucional óptimo	Es capaz de involucrar a los demás en las decisiones que pueden mejorar el clima organizacional?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Capacidad de decisión	Cuando tiene que tomar una decisión. ¿Escucha antes la opinión de otras personas mejor informadas?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Capacidad de gestión	Frente a un proyecto de mejora institucional. ¿Se siente capaz de gestionar y movilizar a los demás para optimizar la viabilidad del proyecto?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
	Proceso creativo	Realiza el proceso de planificación en su labor.	¿Diseña mecanismos de control, para registrar la productividad de los miembros de la empresa Expert Projects & Logistics SAC a su cargo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Identifica posibles problemas en la Institución.	¿Visualiza las potencialidades y capacidades de los trabajadores a su cargo para el logro de los objetivos estratégicos?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Clarifica roles y funciones en los miembros de su institución	Ante posibles cambios del entorno ¿Se mantiene siempre alerta al proceso de cambio?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Conocimiento de los procesos y estructuras del sistema laboral	Cuando alguien expone un punto de vista distinto. ¿El jefe le da razón aunque piense que esté equivocado por evitar quedar mal o crear una situación difícil?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Proceso de ejecución	Cuando se logra un acuerdo sobre mejoras laborales ¿participa activamente en el logro de dicho acuerdo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre,			

				5.Siempre			
Evaluación	Evalúa los estándares de calidad	Demuestra capacidad para llevar a cabo mejoras laborales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?		1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Evalúa los resultados del aprendizaje	Cuando alguien expone un punto de vista distinto, ¿El jefe discute con la persona y trata de imponer su punto de vista?		1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Analiza objetivamente los problemas	¿Analiza objetivamente los problemas considerando sus implicancias y alternativas antes de tomar una decisión?		1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Visualizo y decido las alternativas de solución	¿Visualiza, evalúa y decide las alternativas de solución más convenientes ante los problemas que enfrenta?		1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Evalúo programas y materiales educativos	Cuando tiene que desarrollar su trabajo. ¿Evalúa programas y materiales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?		1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
Liderazgo	Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones	¿Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones y en el abordaje de los problemas de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?		1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Transmite entusiasmo y confianza para emprender nuevos retos.	¿Transmite entusiasmo, creatividad y confianza en desarrollar nuevos proyectos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?		1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Actúa de acuerdo a las normas y estándares de la organización	¿Demuestra capacidad para persuadir o influenciar al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC en el logro de los objetivos institucionales?		1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Demuestra pro actividad en la toma de decisiones.	¿Demuestra pro actividad en la toma de decisiones relacionados con la buena marcha de tú la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
	Procura mantener un clima institucional optimo	En el desarrollo de su función ¿procura mantener un clima institucional óptimo?					
Firma del experto		Fecha __ / __ /__					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: José Alex Cruz Medina							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
proceso administrativo	Planificación	Define la Misión y Visión.	¿Considera que la Visión y Misión tiene una difusión adecuada en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Formula Objetivos	¿Comprende la Visión y Misión de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Define los planes para alcanzarlos.	¿Identifica las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Programa Actividades.	¿Se encuentra conforme con la jerarquía de objetivos trazados por la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Define la Misión y Visión.	¿Considera que los planes empresa se ajustan a la realidad existente?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
	Organización	Divide el trabajo.	¿Considera que el trabajo está bien dividido respecto a las funciones y responsabilidades?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Asigna Actividades.	¿Considera que la asignación de actividades corresponde con el nivel de formación y eficiencia de los administrativos?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Agrupar actividades en órgano y carga	¿Considera que cada área o departamento tiene bien delimitada su función?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Asigna Recursos	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC asigna los recursos de forma equitativa y satisfactoria a cada administrativo y área respectiva?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre			
		Define a la autoridad y responsabilidad.	¿Considera que existe un organigrama visible que permite delimitar la cadena de mando y amplitud de rango en la empresa Expert Projects & Logistics	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre,			

		SAC?	5.Siempre			
Dirección	Designa a las personas.	¿Consideras que la designación de las autoridades se realiza por meritocracia?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Coordina los esfuerzos.	¿Considera que existe coordinación entre las áreas para la ejecución de alguna tarea?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Comunica.	¿Considera que la comunicación en la organización es lineal y flexible dentro de la empresa Expert Projects & Logistics SAC además de fluida y eficaz?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Motiva.	¿Considera que se utilizan incentivos por parte de las autoridades para incrementar en rendimiento laboral de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Lidera.	¿Considera que el liderazgo utilizado en la empresa Expert Projects & Logistics SAC es democrático?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Orienta.	¿Considera que los encargados del proceso administrativo brindan información clara sobre los procedimientos administrativos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
Control	Define estándares.	¿Considera que hacen una política de seguimiento estándar de los procesos realizados en ella?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Evalúa el desempeño.	¿Cuentan con procesos de monitoreo para los procesos y estos son comunicados de forma periódica por el jefe de área?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
	Promueve acciones correctivas.	¿Considera que la evaluación de desempeño es integral e imparcial a cada uno de los colaboradores asimismo existe una evaluación periódica de cada una de las áreas respectivas?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre			
Firma del experto		Fecha __/__/__				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Proces																							
Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																							
11:																							
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	
1	5	5	4	3	2	1	1	3	5	4	3	2	1	5	4	3	2	5	4	3	2	1	
2	4	4	1	3	3	1	2	3	4	1	3	3	1	4	1	3	3	4	1	3	3	1	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	2	3	5	4	3	2	1	1	3	1	4	4	2	3	4	4	2	3	1	
5	5	5	2	2	4	4	1	3	3	1	2	4	3	5	2	2	4	5	2	2	4	3	
6	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	5	3	3	2	4	
7	4	4	5	2	3	4	4	2	3	1	1	3	5	4	5	2	3	4	5	2	3	2	
8	5	4	3	2	1	1	2	2	4	3	5	4	3	2	1	1	5	5	5	2	5	2	
9	4	1	3	3	1	2	3	3	2	4	4	1	3	3	1	2	3	3	4	1	3	3	
10	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	2	3	1	1	5	2	5	2	4	4	2	3	1	1	2	3	4	4	2	3	
12	5	2	2	4	3	1	1	2	2	5	5	2	2	4	3	1	2	4	5	2	2	4	
13	5	3	3	2	4	2	2	3	3	5	5	3	3	2	4	2	3	2	5	3	3	2	
14	4	5	2	3	2	3	1	5	4	3	4	5	2	3	2	3	2	3	4	5	2	3	
15	5	5	2	5	2	5	3	4	1	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	2	
16	5	2	2	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	1	1	2	2	
17	5	3	3	5	3	3	2	4	4	2	3	1	1	2	5	2	2	4	3	1	3	3	
18	4	5	2	4	5	2	3	5	2	2	4	3	1	5	5	3	3	2	4	2	5	2	
19	5	5	2	5	5	2	5	5	3	3	2	4	2	4	4	5	2	3	2	3	5	2	
20	5	3	5	2	2	3	1	4	5	2	3	2	3	5	5	5	2	5	2	5	4	5	
21																							

```

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.
RELIABILITY
/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18 I19
I20 I21 I22
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] D:\0 Tesis\0000000000\José Alex Cruz Medina\2\Proceso administra

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	22

30 :																				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	3	4	3	2	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	4	5	3
2	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	1	1	5	4	3
3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	5	3	3	2	2
4	1	1	1	4	1	3	3	3	1	4	3	3	1	4	1	3	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2
6	3	5	3	2	4	2	3	3	5	3	3	2	4	2	2	2	5	5	3	3
7	1	5	2	3	2	3	5	2	4	5	2	3	2	3	3	3	4	4	5	2
8	3	5	2	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2
9	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2
10	3	1	3	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1
11	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3
12	1	4	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5
13	2	4	3	2	1	1	1	3	3	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5
14	5	1	3	3	1	2	5	5	5	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4
15	1	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
16	2	4	2	3	1	1	3	1	5	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3
17	2	2	2	4	3	1	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	2	5	5
18	5	3	3	2	4	2	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	3	4	4
19	5	5	2	3	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2
20	4	5	2	5	2	5	1	4	2	1	5	1	4	4	2	1	4	4	5	3
21																				

RELIABILITY

/VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I18 I19

I20

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos3] D:\0 Tesis\0000000000\José Alex Cruz Medina\2\Toma de decision

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	20

Cuestionario para medir la variable: Proceso administrativo

Introducción:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la variable proceso administrativo.

ENCUESTA A: los colaboradores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC

Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		ITEMS				
		1. Nunca.	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
	Dimensión 1: Planificación					
1	¿Considera que la Visión y Misión tiene una difusión adecuada en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
2	¿Comprende la Visión y Misión de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
3	¿Identifica las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo?					
4	¿Se encuentra conforme con la jerarquía de objetivos trazados por la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
5	¿Considera que los planes empresa se ajustan a la realidad existente?					
6	¿Considera que el cronograma está acorde a las necesidades de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
	Dimensión 2: Organización					
7	¿Considera que el trabajo está bien dividido respecto a las funciones y responsabilidades?					
8	¿Considera que la asignación de actividades corresponde con el nivel de formación y eficiencia de los administrativos?					
9	¿Considera que cada área o departamento tiene bien delimitada su función?					
10	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC asigna los recursos de forma equitativa y satisfactoria a cada administrativo y área respectiva?					
11	¿Considera que existe un organigrama visible que permite delimitar la cadena de mando y amplitud de rango en la empresa Expert Projects & Logistics SAC?					
	Dimensión 3: Dirección					
12	¿Consideras que la designación de las autoridades se realiza por meritocracia?					
13	¿Considera que existe coordinación entre las áreas para la ejecución de alguna tarea?					
14	¿Considera que la comunicación en la organización es lineal y flexible dentro de la empresa Expert Projects & Logistics SAC además de fluida y eficaz?					
15	¿Considera que se utilizan incentivos por parte de las autoridades para incrementar en rendimiento laboral de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
16	¿Considera que el liderazgo utilizado en la empresa Expert Projects & Logistics SAC es democrático?					
17	¿Considera que los encargados del proceso administrativo brindan información clara sobre los procedimientos administrativos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC?					
	Dimensión 4: Control					
18	¿Considera que hacen una política de seguimiento estándar de los procesos realizados en ella?					
19	¿Cuentan con procesos de monitoreo para los procesos y estos son comunicados de forma periódica por el jefe de área?					
20	¿Considera que la evaluación de desempeño es integral e imparcial a cada uno de los colaboradores asimismo existe una evaluación periódica de cada una de las áreas respectivas?					
21	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC luego de realizar el monitoreo y evaluación realiza acciones correctivas en pro de su mejora?					
22	¿Considera que las acciones correctivas tomadas por las autoridades son adecuadas?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018	
Apellidos y nombres del investigador: José Alex Cruz Medina	
Apellidos y nombres del experto: Dr. COSIMO ASHICO PEDRA	

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES				SI CUMPLE	NO CUMPLE
Planificación		Define la Misión y Visión.	¿Considera que la Visión y Misión tiene una difusión adecuada en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Formula Objetivos	¿Comprende la Visión y Misión de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Define los planes para alcanzarlos.	¿Identifica las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Programa Actividades.	¿Se encuentra conforme con la jerarquía de objetivos trazados por la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Define la Misión y Visión.	¿Considera que los planes empresa se ajustan a la realidad existente?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
Organización		Divide el trabajo.	¿Considera que el trabajo está bien dividido respecto a las funciones y responsabilidades?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Asigna Actividades.	¿Considera que la asignación de actividades corresponde con el nivel de formación y eficiencia de los administrativos?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Agrupar actividades en órgano y carga	¿Considera que cada área o departamento tiene bien delimitada su función?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Asigna Recursos	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC asigna los recursos de forma equitativa y satisfactoria a cada administrativo y área respectiva?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Define a la autoridad y responsabilidad.	¿Considera que existe un organigrama visible que permite delimitar la cadena de mando y amplitud de rango en la empresa Expert Projects & Logistics SAC?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
proceso administrativo		Designa a las personas.	¿Consideras que la designación de las autoridades se realiza por meritocracia?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		

Dirección	Coordina los esfuerzos.	¿Considera que existe coordinación entre las áreas para la ejecución de alguna tarea?	5. Siempre 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre		
	Comunica.	¿Considera que la comunicación en la organización es lineal y flexible dentro de la empresa Expert Projects & Logistics SAC además de fluida y eficaz?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre		
	Motiva.	¿Considera que se utilizan incentivos por parte de las autoridades para incrementar el rendimiento laboral de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre		
	Lidera.	¿Considera que el liderazgo utilizado en la empresa Expert Projects & Logistics SAC es democrático?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre		
	Orienta.	¿Considera que los encargados del proceso administrativo brindan información clara sobre los procedimientos administrativos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre		
Control	Define estándares.	¿Considera que hacen una política de seguimiento estándar de los procesos realizados en ella?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre		
	Evalúa el desempeño.	¿Cuentan con procesos de monitoreo para los procesos y estos son comunicados de forma periódica por el jefe de área?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre		
	Promueve acciones correctivas.	¿Considera que la evaluación de desempeño es integral e imparcial a cada uno de los colaboradores asimismo existe una evaluación periódica de cada una de las áreas respectivas?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre		
Firma del experto		Fecha: 2/11/19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Cuestionario para medir la variable: Toma de decisiones

Introducción:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la variable toma de decisiones.

ENCUESTA A: los colaboradores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC

Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

		1. Nunca.	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
ITEMS						
	1. Nunca.	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	
Dimensión 1: Capacidad						
1	¿El jefe: demuestra capacidad para persuadir al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao. Respecto al desarrollo de los objetivos Institucionales?					
2	¿Analiza con cautela las causas y consecuencias de un problema institucional?					
3	Es capaz de involucrar a los demás en las decisiones que pueden mejorar el clima organizacional?					
4	Cuando tiene que tomar una decisión. ¿Escucha antes la opinión de otras personas mejor informadas?					
5	Frente a un proyecto de mejora institucional. ¿Se siente capaz de gestionar y movilizar a los demás para optimizar la viabilidad del proyecto?					
Dimensión 2: Proceso creativo						
6	¿Diseña mecanismos de control, para registrar la productividad de los miembros de la empresa Expert Projects & Logistics SAC a su cargo?					
7	¿Visualiza las potencialidades y capacidades de los trabajadores a su cargo para el logro de los objetivos estratégicos?					
8	Ante posibles cambios del entorno ¿Se mantiene siempre alerta al proceso de cambio?					
9	Cuando alguien expone un punto de vista distinto. ¿El jefe le da razón aunque piense que esté equivocado por evitar quedar mal o crear una situación difícil?					
10	Cuando se logra un acuerdo sobre mejoras laborales ¿participa activamente en el logro de dicho acuerdo?					
Dimensión 3: Evaluación						
11	Demuestra capacidad para llevar a cabo mejoras laborales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
12	Cuando alguien expone un punto de vista distinto, ¿El jefe discute con la persona y trata de imponer su punto de vista?					
13	¿Analiza objetivamente los problemas considerando sus implicancias y alternativas antes de tomar una decisión?					
14	¿Visualiza, evalúa y decide las alternativas de solución más convenientes ante los problemas que enfrenta?					
15	Cuando tiene que desarrollar su trabajo. ¿Evalúa programas y materiales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
Dimensión 4: Liderazgo						
16	¿Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones y en el abordaje de los problemas de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
17	¿Transmite entusiasmo, creatividad y confianza en desarrollar nuevos proyectos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
18	¿Demuestra capacidad para persuadir o influenciar al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC en el logro de los objetivos institucionales?					
19	¿Demuestra pro actividad en la toma de decisiones relacionados con la buena marcha de tu la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
20	En el desarrollo de su función ¿procura mantener un clima institucional óptimo?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: José Alex Cruz Medina							
Apellidos y nombres del experto: Dr. COSÍUA CASILLO PEDRO							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIONES / SUGERENCIAS
Toma de decisiones	Capacidad	Capacidad para dirigir al grupo hacia objetivos y metas	¿El jefe: demuestra capacidad para persuadir al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao. Respecto al desarrollo de los objetivos Institucionales?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad de análisis	¿Analiza con cautela las causas y consecuencias de un problema Institucional?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad para generar un clima Institucional óptimo	Es capaz de involucrar a los demás en las decisiones que pueden mejorar el clima organizacional?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad de decisión	Cuando tiene que tomar una decisión. ¿Escucha antes la opinión de otras personas mejor informadas?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad de gestión	Frente a un proyecto de mejora Institucional. ¿Se siente capaz de gestionar y movilizar a los demás para optimizar la viabilidad del proyecto?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
Proceso creativo		Realiza el proceso de planificación en su labor pedagógica	¿Diseña mecanismos de control, para registrar la productividad de los miembros de la empresa Expert Projects & Logistics SAC a su cargo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Identifica posibles problemas en la Institución Educativa	¿Visualiza las potencialidades y capacidades de los trabajadores a su cargo para el logro de los objetivos estratégicos?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Clarifica roles y funciones en los miembros de la IE.	Ante posibles cambios del entorno ¿Se mantiene siempre alerta al proceso de cambio?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Conocimiento de los procesos y estructuras del sistema educativo	Cuando alguien expone un punto de vista distinto. ¿El jefe le da razón aunque piense que esté equivocado por evitar quedar mal o crear una situación difícil?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Proceso de ejecución	Cuando se logra un acuerdo sobre mejoras laborales ¿participa activamente en el logro de dicho acuerdo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		

Evaluación	Evalúa los estándares de calidad	Demuestra capacidad para llevar a cabo mejoras laborales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
	Evalúa los resultados del aprendizaje	Cuando alguien expone un punto de vista distinto, ¿El jefe discute con la persona y trata de imponer su punto de vista?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
	Analiza objetivamente los problemas	¿Analiza objetivamente los problemas considerando sus implicancias y alternativas antes de tomar una decisión?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
	Visualiza y decide las alternativas de solución	¿Visualiza, evalúa y decide las alternativas de solución más convenientes ante los problemas que enfrenta?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
	Evalúa programas y materiales educativos	Cuando tiene que desarrollar su trabajo, ¿Evalúa programas y materiales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
	Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones	¿Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones y en el abordaje de los problemas de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
Liderazgo	Transmite entusiasmo y confianza para emprender nuevos retos.	¿Transmite entusiasmo, creatividad y confianza en desarrollar nuevos proyectos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
	Actúa de acuerdo a las normas y estándares de la organización	¿Demuestra capacidad para persuadir o influenciar al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC en el logro de los objetivos institucionales?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
	Demuestra pro actividad en la toma de decisiones.	¿Demuestra pro actividad en la toma de decisiones relacionados con la buena marcha de tu la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?		✓		
	Procura mantener un clima institucional optimo	En el desarrollo de su función ¿procura mantener un clima institucional óptimo?		✓		
Firma del experto		Fecha 2/11/13				

Cuestionario para medir la variable: Proceso administrativo

Introducción:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la variable proceso administrativo.

ENCUESTA A: los colaboradores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC

Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		ITEMS				
		1. Nunca.	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
	Dimensión 1: Planificación					
1	¿Considera que la Visión y Misión tiene una difusión adecuada en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
2	¿Comprende la Visión y Misión de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
3	¿Identifica las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo?					
4	¿Se encuentra conforme con la jerarquía de objetivos trazados por la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
5	¿Considera que los planes empresa se ajustan a la realidad existente?					
6	¿Considera que el cronograma está acorde a las necesidades de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
	Dimensión 2: Organización					
7	¿Considera que el trabajo está bien dividido respecto a las funciones y responsabilidades?					
8	¿Considera que la asignación de actividades corresponde con el nivel de formación y eficiencia de los administrativos?					
9	¿Considera que cada área o departamento tiene bien delimitada su función?					
10	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC asigna los recursos de forma equitativa y satisfactoria a cada administrativo y área respectiva?					
11	¿Considera que existe un organigrama visible que permite delimitar la cadena de mando y amplitud de rango en la empresa Expert Projects & Logistics SAC?					
	Dimensión 3: Dirección					
12	¿Consideras que la designación de las autoridades se realiza por meritocracia?					
13	¿Considera que existe coordinación entre las áreas para la ejecución de alguna tarea?					
14	¿Considera que la comunicación en la organización es lineal y flexible dentro de la empresa Expert Projects & Logistics SAC además de fluida y eficaz?					
15	¿Considera que se utilizan incentivos por parte de las autoridades para incrementar en rendimiento laboral de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
16	¿Considera que el liderazgo utilizado en la empresa Expert Projects & Logistics SAC es democrático?					
17	¿Considera que los encargados del proceso administrativo brindan información clara sobre los procedimientos administrativos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC?					
	Dimensión 4: Control					
18	¿Considera que hacen una política de seguimiento estándar de los procesos realizados en ella?					
19	¿Cuentan con procesos de monitoreo para los procesos y estos son comunicados de forma periódica por el jefe de área?					
20	¿Considera que la evaluación de desempeño es integral e imparcial a cada uno de los colaboradores asimismo existe una evaluación periódica de cada una de las áreas respectivas?					
21	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC luego de realizar el monitoreo y evaluación realiza acciones correctivas en pro de su mejora?					
22	¿Considera que las acciones correctivas tomadas por las autoridades son adecuadas?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: José Alex Cruz Medina							
Apellidos y nombres del experto: Edith Geobana Rosales Dominguez							
ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Proceso administrativo	5	Define la Misión y Visión.	¿Considera que la Visión y Misión tiene una difusión adecuada en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Formula Objetivos	¿Comprende la Visión y Misión de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Define los planes para alcanzarlos.	¿Identifica las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Programa Actividades.	¿Se encuentra conforme con la jerarquía de objetivos trazados por la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Define la Misión y Visión.	¿Considera que los planes empresa se ajustan a la realidad existente?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
Organización		Divide el trabajo.	¿Considera que el trabajo está bien dividido respecto a las funciones y responsabilidades?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Asigna Actividades.	¿Considera que la asignación de actividades corresponde con el nivel de formación y eficiencia de los administrativos?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Agrupar actividades en órgano y carga	¿Considera que cada área o departamento tiene bien delimitada su función?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Asigna Recursos	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC asigna los recursos de forma equitativa y satisfactoria a cada administrativo y área respectiva?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
		Define a la autoridad y responsabilidad.	¿Considera que existe un organigrama visible que permite delimitar la cadena de mando y amplitud de rango en la empresa Expert Projects & Logistics SAC?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		
Proceso administrativo 0		Designa a las personas.	¿Consideras que la designación de las autoridades se realiza por meritocracia?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓		

Dirección	Coordina los esfuerzos.	¿Considera que existe coordinación entre las áreas para la ejecución de alguna tarea?	5.Siempre 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Comunica.	¿Considera que la comunicación en la organización es lineal y flexible dentro de la empresa Expert Projects & Logistics SAC además de fluida y eficaz?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Motiva.	¿Considera que se utilizan incentivos por parte de las autoridades para incrementar en rendimiento laboral de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Lidera.	¿Considera que el liderazgo utilizado en la empresa Expert Projects & Logistics SAC es democrático?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Orienta.	¿Considera que los encargados del proceso administrativo brindan información clara sobre los procedimientos administrativos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Define estándares.	¿Considera que hacen una política de seguimiento estándar de los procesos realizados en ella?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
Control	Evalúa el desempeño.	¿Cuentan con procesos de monitoreo para los procesos y estos son comunicados de forma periódica por el jefe de área?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Promueve acciones correctivas.	¿Considera que la evaluación de desempeño es integral e imparcial a cada uno de los colaboradores asimismo existe una evaluación periódica de cada una de las áreas respectivas?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto		Fecha 11-11-3-11-17			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Cuestionario para medir la variable: Toma de decisiones

Introducción:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la variable toma de decisiones.

ENCUESTA A: los colaboradores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC


Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

		1. Nunca.	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
		ITEMS				
		1. Nunca.	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
Dimensión 1: Capacidad						
1	¿El jefe: demuestra capacidad para persuadir al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao. Respecto al desarrollo de los objetivos Institucionales?					
2	¿Analiza con cautela las causas y consecuencias de un problema institucional?					
3	Es capaz de involucrar a los demás en las decisiones que pueden mejorar el clima organizacional?					
4	Cuando tiene que tomar una decisión. ¿Escucha antes la opinión de otras personas mejor informadas?					
5	Frente a un proyecto de mejora institucional. ¿Se siente capaz de gestionar y movilizar a los demás para optimizar la viabilidad del proyecto?					
Dimensión 2: Proceso creativo						
6	¿Diseña mecanismos de control, para registrar la productividad de los miembros de la empresa Expert Projects & Logistics SAC a su cargo?					
7	¿Visualiza las potencialidades y capacidades de los trabajadores a su cargo para el logro de los objetivos estratégicos?					
8	Ante posibles cambios del entorno ¿Se mantiene siempre alerta al proceso de cambio?					
9	Cuando alguien expone un punto de vista distinto. ¿El jefe le da razón aunque piense que esté equivocado por evitar quedar mal o crear una situación difícil?					
10	Cuando se logra un acuerdo sobre mejoras laborales ¿participa activamente en el logro de dicho acuerdo?					
Dimensión 3: Evaluación						
11	Demuestra capacidad para llevar a cabo mejoras laborales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
12	Cuando alguien expone un punto de vista distinto, ¿El jefe discute con la persona y trata de imponer su punto de vista?					
13	¿Analiza objetivamente los problemas considerando sus implicancias y alternativas antes de tomar una decisión?					
14	¿Visualiza, evalúa y decide las alternativas de solución más convenientes ante los problemas que enfrenta?					
15	Cuando tiene que desarrollar su trabajo. ¿Evalúa programas y materiales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
Dimensión 4: Liderazgo						
16	¿Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones y en el abordaje de los problemas de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
17	¿Transmite entusiasmo, creatividad y confianza en desarrollar nuevos proyectos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
18	¿Demuestra capacidad para persuadir o influenciar al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC en el logro de los objetivos institucionales?					
19	¿Demuestra pro actividad en la toma de decisiones relacionados con la buena marcha de tu la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
20	En el desarrollo de su función ¿procura mantener un clima institucional óptimo?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: José Alex Cruz Medina							
Apellidos y nombres del experto: Hg. Edilberto G. Rosales Dominguez							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Capacidad		Capacidad para dirigir al grupo hacia objetivos y metas	¿El jefe: demuestra capacidad para persuadir al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao. Respecto al desarrollo de los objetivos Institucionales?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		
		Capacidad de análisis	¿Analiza con cautela las causas y consecuencias de un problema Institucional?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		
		Capacidad para generar un clima Institucional óptimo	Es capaz de involucrar a los demás en las decisiones que pueden mejorar el clima organizacional?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		
		Capacidad de decisión	Cuando tiene que tomar una decisión. ¿Escucha antes la opinión de otras personas mejor informadas?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		
		Capacidad de gestión	Frente a un proyecto de mejora Institucional. ¿Se siente capaz de gestionar y movilizar a los demás para optimizar la viabilidad del proyecto?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		
Toma de decisiones		Realiza el proceso de planificación en su labor pedagógica	¿Diseña mecanismos de control, para registrar la productividad de los miembros de la empresa Expert Projects & Logistics SAC a su cargo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		
		Identifica posibles problemas en la Institución Educativa	¿Visualiza las potencialidades y capacidades de los trabajadores a su cargo para el logro de los objetivos estratégicos?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		
		Clarifica roles y funciones en los miembros de la IE.	Ante posibles cambios del entorno ¿Se mantiene siempre alerta al proceso de cambio?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		
		Conocimiento de los procesos y estructuras del sistema educativo	Cuando alguien expone un punto de vista distinto. ¿El jefe le da razón aunque piense que esté equivocado por evitar quedar mal o crear una situación difícil?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		
		Proceso de elección	Cuando se logra un acuerdo sobre mejoras laborales ¿participa activamente en el logro de dicho acuerdo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5.Siempre	✓		

Evaluación	Evalúa los estándares de calidad	Demuestra capacidad para llevar a cabo mejoras laborales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	/			
	Evalúa los resultados del aprendizaje	¿El jefe discute con la persona y trata de imponer su punto de vista?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	/			
	Analiza objetivamente los problemas	¿Analiza objetivamente los problemas considerando sus implicancias y alternativas antes de tomar una decisión?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	/			
	Visualiza y decide las alternativas de solución	¿Visualiza, evalúa y decide las alternativas de solución más convenientes ante los problemas que enfrenta?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	/			
	Evalúa programas y materiales educativos	¿Cuando tiene que desarrollar su trabajo. ¿Evalúa programas y materiales en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	/			
	Liderazgo	Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones	¿Demuestra creatividad y flexibilidad en la toma de decisiones y en el abordaje de los problemas de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	/		
		Transmite entusiasmo y confianza para enfrentar nuevos retos.	¿Transmite entusiasmo, creatividad y confianza en desarrollar nuevos proyectos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	/		
		Actúa de acuerdo a las normas y estándares de la organización	¿Demuestra capacidad para persuadir o influenciar al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC en el logro de los objetivos institucionales?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	/		
		Demuestra pro actividad en la toma de decisiones.	¿Demuestra pro actividad en la toma de decisiones relacionados con la buena marcha de tu la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?		/		
		Procura mantener un clima institucional óptimo	En el desarrollo de su función ¿procura mantener un clima institucional óptimo?		/		
Firma del experto			Fecha 1-1-13	3-11-13			

Cuestionario para medir la variable: Proceso administrativo

Introducción:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la variable proceso administrativo.

ENCUESTA A: los colaboradores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC.

Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

ITEMS						
		1. Nunca.	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
	Dimensión 1: Planificación					
1	¿Considera que la Visión y Misión tiene una difusión adecuada en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
2	¿Comprende la Visión y Misión de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
3	¿Identifica las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo?					
4	¿Se encuentra conforme con la jerarquía de objetivos trazados por la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
5	¿Considera que los planes empresa se ajustan a la realidad existente?					
6	¿Considera que el cronograma está acorde a las necesidades de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?					
	Dimensión 2: Organización					
7	¿Considera que el trabajo está bien dividido respecto a las funciones y responsabilidades?					
8	¿Considera que la asignación de actividades corresponde con el nivel de formación y eficiencia de los administrativos?					
9	¿Considera que cada área o departamento tiene bien delimitada su función?					
10	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC asigna los recursos de forma equitativa y satisfactoria a cada administrativo y área respectiva?					
11	¿Considera que existe un organigrama visible que permite delimitar la cadena de mando y amplitud de rango en la empresa Expert Projects & Logistics SAC?					
	Dimensión 3: Dirección					
12	¿Consideras que la designación de las autoridades se realiza por meritocracia?					
13	¿Considera que existe coordinación entre las áreas para la ejecución de alguna tarea?					
14	¿Considera que la comunicación en la organización es lineal y flexible dentro de la empresa Expert Projects & Logistics SAC además de fluida y eficaz?					
15	¿Considera que se utilizan incentivos por parte de las autoridades para incrementar en rendimiento laboral de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?					
16	¿Considera que el liderazgo utilizado en la empresa Expert Projects & Logistics SAC es democrático?					
17	¿Considera que los encargados del proceso administrativo brindan información clara sobre los procedimientos administrativos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC?					
	Dimensión 4: Control					
18	¿Considera que hacen una política de seguimiento estándar de los procesos realizados en ella?					
19	¿Cuentan con procesos de monitoreo para los procesos y estos son comunicados de forma periódica por el jefe de área?					
20	¿Considera que la evaluación de desempeño es integral e imparcial a cada uno de los colaboradores asimismo existe una evaluación periódica de cada una de las áreas respectivas?					
21	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC luego de realizar el monitoreo y evaluación realiza acciones correctivas en pro de su mejora?					
22	¿Considera que las acciones correctivas tomadas por las autoridades son adecuadas?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018					
Apellidos y nombres del Investigador: José Alex Cruz Medina					
Apellidos y nombres del experto: Mg. Cosma Parate Carlos					
ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE / NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
proceso administrativo	Planificación	Define la Misión y Visión.	¿Considera que la Visión y Misión tiene una difusión adecuada en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
		Formula Objetivos	¿Comprende la Visión y Misión de la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
		Define los planes para alcanzarlos.	¿Identifica las metas seleccionadas que se pretenden alcanzar en cierto tiempo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
		Programa Actividades.	¿Se encuentra conforme con la jerarquía de objetivos trazados por la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
		Define la Misión y Visión.	¿Considera que los planes empresa se ajustan a la realidad existente?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
	Organización	Divide el trabajo.	¿Considera que el trabajo está bien dividido respecto a las funciones y responsabilidades?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
		Asigna Actividades.	¿Considera que la asignación de actividades corresponde con el nivel de formación y eficiencia de los administrativos?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
		Agrupar actividades en órgano y carga	¿Considera que cada área o departamento tiene bien delimitada su función?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
		Asigna Recursos	¿Considera que la empresa Expert Projects & Logistics SAC asigna los recursos de forma equitativa y satisfactoria a cada administrativo y área respectiva?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
		Define a la autoridad y responsabilidad.	¿Considera que existe un organigrama visible que permite delimitar la cadena de mando y amplitud de rango en la empresa Expert Projects & Logistics SAC?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓
		Designa a las personas.	¿Consideras que la designación de las autoridades se realiza por meritocracia?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre.	✓

Dirección	Coordina los esfuerzos.	¿Considera que existe coordinación entre las áreas para la ejecución de alguna tarea?	5. Siempre 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓	
	Comunica.	¿Considera que la comunicación en la organización es lineal y flexible dentro de la empresa Expert Projects & Logistics SAC además de fluida y eficaz?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓	
	Motiva.	¿Considera que se utilizan incentivos por parte de las autoridades para incrementar el rendimiento laboral de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓	
	Lidera.	¿Considera que el liderazgo utilizado en la empresa Expert Projects & Logistics SAC es democrático?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓	
	Orienta.	¿Considera que los encargados del proceso administrativo brindan información clara sobre los procedimientos administrativos de la empresa Expert Projects & Logistics SAC?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓	
	Define estándares.	¿Considera que hacen una política de seguimiento estándar de los procesos realizados en ella?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓	
Control	Evalúa el desempeño.	¿Cuentan con procesos de monitoreo para los procesos y estos son comunicados de forma periódica por el jefe de área?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓	
	Promueve acciones correctivas.	¿Considera que la evaluación de desempeño es integral e imparcial a cada uno de los colaboradores asimismo existe una evaluación periódica de cada una de las áreas respectivas?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	✓	
	Firma del experto	Fecha: 21/11/13			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Cuestionario para medir la variable: Toma de decisiones

Introducción:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la variable toma de decisiones.

ENCUESTA A: los colaboradores de la empresa Expert Projects & Logistics SAC

Instrucciones:

Estimado(a) participante, marcar con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

ITEMS					
	1. Nunca.	2. Casi Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
Dimensión 1: Capacidad					
1					
2					
3					
4					
5					
Dimensión 2: Proceso creativo					
6					
7					
8					
9					
10					
Dimensión 3: Evaluación					
11					
12					
13					
14					
15					
Dimensión 4: Liderazgo					
16					
17					
18					
19					
20					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
proceso administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao, 2018							
Investigador: José Alex Cruz Medina							
Mg. Casma Zarate Carlos							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Capacidad		Capacidad para dirigir al grupo hacia objetivos y metas	¿El jefe: demuestra capacidad para persuadir al personal de la empresa Expert Projects & Logistics SAC, Callao. Respecto al desarrollo de los objetivos Institucionales?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		
		Capacidad de análisis	¿Analiza con cautela las causas y consecuencias de un problema institucional?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		
		Capacidad para generar un clima institucional óptimo	Es capaz de involucrar a los demás en las decisiones que pueden mejorar el clima organizacional?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		
		Capacidad de decisión	Cuando tiene que tomar una decisión. ¿Escucha antes la opinión de otras personas mejor informadas?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		
		Capacidad de gestión	Frente a un proyecto de mejora institucional. ¿Se siente capaz de gestionar y movilizar a los demás para optimizar la viabilidad del proyecto?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		
Toma de decisiones		Realiza el proceso de planificación en su labor pedagógica	¿Diseña mecanismos de control, para registrar la productividad de los miembros de la empresa Expert Projects & Logistics SAC a su cargo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		
		Identifica posibles problemas en la Institución Educativa	¿Visualiza las potencialidades y capacidades de los trabajadores a su cargo para el logro de los objetivos estratégicos?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		
		Clarifica roles y funciones en los miembros de la I.E.	Ante posibles cambios del entorno ¿Se mantiene siempre alerta al proceso de cambio?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		
		Conocimiento de los procesos y estructuras del sistema educativo	Cuando alguien expone un punto de vista distinto. ¿El jefe le da razón aunque piense que esté equivocado por evitar quedar mal o crear una situación difícil?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		
		Proceso de elección	Cuando se logra un acuerdo sobre mejoras laborales ¿participa activamente en el logro de dicho acuerdo?	1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre	X		

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **CARLOS CASMA ZÁRATE**, docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada:

"El Proceso Administrativo y su influencia en la toma de decisiones en la empresa Expert Projects & Logistics SAC Callao, 2018"

Del estudiante: **José Alex Cruz Medina**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.


El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de Julio de 2018



.....
Mg. Carlos Antonio Casma Zarate
 DNI: 86153553

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA EXPERT PROJECTS & LOGISTICS SAC CALLAO, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR:
JOSÉ ALEX CRUZ MEDINA

ASESOR:
Mg. CARLOS ANTONIO CASMA ZARATE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTION DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias ✕

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.unsaac.edu...	1 %	>
2	dspace.unitru.edu.pe	1 %	>
3	www.diplomarbeiten24...	1 %	>
4	www.gestiopolis.com	1 %	>
5	oa.upm.es	1 %	>
6	docplayer.es	1 %	>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cruz Medina José Alex

INFORME TITULADO:

“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES EN LA EMPRESA EXPERT PROJECTS & LOGISTICS SAC
CALLAO, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: **04 /07/2018**

NOTA O MENCIÓN: **13**



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN





AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, JOSÉ ALEX CRUZ MEDINA identificado con DNI N° 43197995, Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

"EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA EXPERT PROJECTS & LOGISTICS SAC CALLAO, 2018" ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



JOSÉ ALEX CRUZ MEDINA

DNI: 43197995

FECHA: 04 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"**

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Cruz Medina José Alex

D.N.I. : 43197995

Domicilio : Jr. Chiclayo 163 P.J El progreso-Carabayllo

Teléfono : Fijo : Móvil : 972396378

E-mail : jcruzmmolina@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en administración

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cruz Medina José Alex

Título de la tesis:

**"EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES EN LA EMPRESA EXPERT PROJECTS & LOGISTICS SAC
CALLAO,2018"**

Año de publicación : **2018**

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

15/01/2019